

# **SKRIPSI**

## **DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN**

Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta  
Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



**DISUSUN OLEH:**  
**ADI KURNIAWAN**  
**NIM : 10503244004**

**JURUSAN PENDIDIKAN TEKNIK MESIN**  
**FAKULTAS TEKNIK**  
**UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**  
**JANUARI 2015**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

### **DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN**

Disusun oleh :

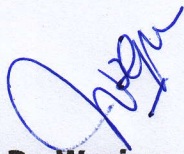
Adi Kurniawan

NIM. 10503244004

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilakukan  
Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan..

Yogyakarta, Desember 2014

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Pendidikan Teknik Mesin



**Dr. Wagiran**  
**NIP. 19750627 200112 1 001**

Disetujui,  
Dosen Pembimbing



**Dr. Moch.Bruri Triyono, M.Pd**  
**NIP. 19560216 198603 1 003**



## HALAMAN PENGESAHAN

### TUGAS AKHIR SKRIPSI



## DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN

Disusun Oleh :

**ADI KURNIAWAN**  
**10503244004**

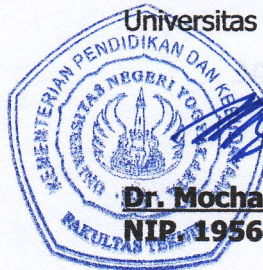
Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Pada Tanggal 29 Desember 2014  
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan Teknik

### DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Mochamad Bruri Triyono	Ketua Penguji		28/1/2015
Dr. Mujiyono	Penguji Pendamping		28/1/2015
Dr. Sudiyatno	Merangkap Sekretaris Penguji Utama		28/1-2015

Yogyakarta, Januari 2015

Dekan Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Yogyakarta



**Dr. Mochamad Bruri Triyono**  
**NIP. 19560216 198603 1 003**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Adi Kurniawan

NIM : 10503244004

Program Studi : Pendidikan Teknik Mesin S1

Fakultas : Teknik, Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang sama yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana atau gelar lainnya di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Desember 2014

Yang menyatakan,

**Adi Kurniawan**

**NIM. 10503244004**

## **MOTTO**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al Insyirah: 6)

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum, sehingga kaum itu yang mengubah nasibnya sendiri”

(QS Ar-Radd 11)

Doa dan Ikhtiar merupakan kunci awal keberhasilan

(penulis)

“Belajarlah dari apa yang kamu alami dan jadikanlah kegagalan di masalalu menjadi keberhasilan di masa depan”

(penulis)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Seiring rasa syukur kepada Allah SWT, karya ini saya persembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapak yang selalu melimpahkan kasih sayang, perhatian, dukungan material maupun spiritual dan doanya yang selalu menyertai.
2. Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan bimbingan yang terbaik untuk skripsi ini.
3. Saudara- saudaraku yang selalu memotivasi.
4. Maya Wulansari dan Bapak Supardi yang selalu mendukung dan membantu hingga skripsi ini selesai.
5. Seluruh Mahasiswa Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.

## **ABSTRAK**

### **DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN ISO 9001:2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN**

Oleh:

**ADI KURNIAWAN**

**NIM. 10503244004**

Penelitian ini bertujuan (1) Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah yang diberikan oleh tenaga administrasi, (2) Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pembelajaran yang diberikan guru (3) Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan bengkel yang diberikan oleh tenaga teknis.

Penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua siswa SMK N 2 Klaten. Teknik penentuan sampel mengacu pada Tabel *Issac* dan *Michael* dengan taraf kesalahan 5%. Pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling*. Jumlah sampel adalah 286 siswa tingkat II. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen berupa angket dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif. Penelitian ini menggunakan 5 kategori yaitu sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap Kualitas pelayanan administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Klaten sebesar 55,24% (2) Sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap Kualitas pembelajaran guru di SMK Negeri 2 Klaten sebesar 49,65% (3) Sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap Kualitas pelayanan bengkel oleh teknis di SMK Negeri 2 Klaten sebesar 48,25 %.

Kata kunci: SMM ISO 9001 : 2008, Kualitas Pelayanan, Kualitas Pembelajaran

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMK N 2 Klaten”**.

Terselesaikannya karya laporan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan ini baik berupa material maupun spiritual. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Dr. Moch. Bruri Triyono, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta dan Pembimbing Skripsi atas segala bantuan dan bimbingannya yang telah diberikan demi tercapainya penyelesaian Skripsi ini.
2. Dr. Wagiran, selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Edy Purnomo, M.Pd., selaku Sekretaris Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Jurusan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
4. Prof. Dr. Thomas Sukardi, selaku Penasehat Akademik di Program Studi Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Dr. Sudiyatno, selaku penguji utama dalam Ujian Tugas Akhir Skripsi.
6. Dr. Mujiyono, selaku sekretaris dalam ujian Tugas Akhir Skripsi.



7. Seluruh staf dan karyawan Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Kedua orang tua tercinta, yang telah banyak mendukung kuliah saya dan berkat segala doa orang tua saya terhadap tercapainya kesuksesan setiap gerak langkah untuk mencapai cita-cita saya.
9. Rekan-rekan angkatan 2010 di Jurusan Pendidikan Teknik Mesin, terima kasih atas segala dukungannya.
10. Semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan Skripsi.

Dalam laporan ini, penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan karya ini sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat.

Yogyakarta, Desember 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>Ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>Iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>Iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>V</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>Vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>Vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>Ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>Xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>Xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>Xvi</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	8
F. Manfaat.....	8

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

A. Deskripsi Teori.....	10
1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 .....	10
a. Pengertian Mutu.....	10
b. Dimensi- dimensi Mutu.....	11
c. Penjaminan Mutu.....	14
d. Manajemen Mutu Terpadu.....	16
e. ISO 9001.....	20

f. Sistem Manajemen Mutu.....	21
g. Model Proses Sistem Manajemen Mutu .....	22
h. Prinsip- prinsip Sistem Manajemen Mutu .....	22
1. Kualitas Pelayanan .....	33
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	33
b. Dimensi- dimensi Kualitas Pelayanan .....	35
c. Pengukuran Kualitas .....	38
B. Penelitian yang Relevan.....	40
C. Kerangka Pikir.....	41
D. Paradigma Penelitian .....	43
E. Pertanyaan Penelitian.....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Desain Penelitian .....	46
1. Metode Penelitian .....	46
2. Diagram Alur Penelitian .....	46
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	48
C. Definisi Operasional Variabel .....	48
D. Populasi dan Sampel.....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	50
F. Instrumen Penelitian.....	51
G. Uji Coba Instrumen.....	54
H. Teknik Analisis Data.....	57

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Deskripsi Data.....	59
1. Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.....	60
2. Kualitas Pembelajaran Guru.....	66
3. Kualitas Pelayanan Bengkel.....	72
B. Pembahasan .....	78
1. Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah.....	79
2. Kualitas Pembelajaran Guru.....	82

3. Kualitas Pelayanan Bengkel.....	85
------------------------------------	----

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	88
B. Saran.....	88
C. Keterbatasan Penelitian.....	89

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>90</b>
-----------------------------	-----------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>92</b>
-----------------------	-----------



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Model proses SMM ISO 9001:2008 .....	22
Gambar 2.2. Paradigma Penelitian .....	43
Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian.....	47

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 3.1. Koefisien Interpretasi .....	56
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	56
Tabel 3.3. Kecenderungan Pengkategorian .....	58
Tabel 4.1. Kualitas Pelayanan Sekolah.....	59
Tabel 4.2. Kualitas Pelayanan Administrasi.....	60
Tabel 4.3. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Reliabilitas .....	62
Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Daya Tanggap .....	63
Tabel 4.5. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Jaminan .....	64
Tabel 4.6. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Empati .....	65
Tabel 4.7. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi <i>Tangibles</i> .....	66
Tabel 4.8. Kualitas Pembelajaran Guru .....	67
Tabel 4.9. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Reliabilitas .....	68
Tabel 4.10. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Daya Tanggap .....	69
Tabel 4.11. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Jaminan .....	70
Tabel 4.12. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Empat .....	71
Tabel 4.13. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi <i>Tangibles</i> .....	72
Tabel 4.14. Kualitas Pelayanan Bengkel.....	73
Tabel 4.15. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Reliabilitas .....	74
Tabel 4.16. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Daya Tanggap .....	75
Tabel 4.17. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Jaminan .....	76
Tabel 4.18. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi empati .....	77

Tabel 4.19. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi <i>Tangibles</i> .....	78
---	----

## DAFTAR LAMPIRAN

	Hal
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas.....	92
Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian dari BPMD Jateng.....	93
Lampiran 3. Surat Ijin Penelitian dari BAPPEDA Klaten.....	95
Lampiran 4. Surat Bukti Telah Melakukan Penelitian .....	96
Lampiran 5. Kisi-kisi Instumen Penelitian.....	97
Lampiran 6. Angket atau Kuesioner.....	100
Lampiran 7. Hasil Olah Data Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian ....	104
Lampiran 8. Data Penelitian.....	113
Lampiran 9. Hasil Olah Data Analisis Deskriptif .....	136
Lampiran 10. Perhitungan Tingkat Kualitas .....	138
Lampiran 11. Manual Mutu SMK Negeri 2 Klaten .....	140
Lampiran 12. Dokumentasi .....	144



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu institusi pendidikan formal yang mempunyai visi secara langsung mencetak sumber daya manusia yang siap kerja. Peranan SMK dipertegas oleh Kementerian Pendidikan Nasional Tahun 2011 yaitu SMK mempunyai visi, yaitu terwujudnya SMK bertaraf internasional, menghasilkan tamatan yang memiliki jati diri bangsa, mampu mengembangkan keunggulan lokal dan bersaing di pasar global. Dengan visi SMK tersebut, pendidikan nasional mempunyai misi sebagai berikut: (1) meningkatkan profesionalisme dan *good governance* SMK sebagai pusat pembudayaan kompetensi, (2) meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan, (3) membangun dan memberdayakan SMK bertaraf Internasional sehingga menghasilkan lulusan yang memiliki jati diri bangsa dan keunggulan kompetitif di pasar nasional dan global, (4) memberdayakan SMK untuk mengembangkan potensi lokal menjadi keunggulan komparatif, (5) memberdayakan SMK untuk mengembangkan kerjasama dengan industri, PPPG, LPMP, dan berbagai lembaga terkait, dan (6) meningkatkan perluasan dan pemerataan akses pendidikan kejuruan yang bermutu.

Berdasarkan visi dan misi SMK tersebut, SMK memiliki tujuan sebagai berikut: (1) mewujudkan lembaga pendidikan kejuruan yang akuntabel sebagai pusat pembudayaan kompetensi berstandar nasional,

(2) mendidik sumber daya manusia yang mempunyai etos kerja dan kompetensi berstandar internasional, (3) memberikan berbagai layanan pendidikan kejuruan yang fleksibel secara terintegrasi antara jalur dan jenjang pendidikan, (4) memperluas layanan dan pemerataan mutu pendidikan kejuruan dan (5) mengangkat keunggulan lokal sebagai modal daya saing bangsa.

Salah satu misi dari SMK adalah untuk meningkatkan mutu pendidikan. Dalam upaya peningkatan mutu pendidikan diperlukan manajemen atau pengelolaan sekolah yang sehat Menurut *Henri Fayol* ,dalam bukunya " *Industrial and general administrator*" mengemukakan bahwa " *To manage is to forecast and to plan , to organize , to command , to coordinate and to control* " yang artinya Manajemen adalah untuk memprediksi dan merencanakan, mengatur, untuk memerintah, untuk mengkoordinasikan dan mengendalikan. Manajemen merupakan kunci utama pada sebuah institusi untuk meraih keberhasilan.

Mutu adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang diharapkan. Mutu merupakan kunci utama sekolah atau institusi untuk meraih keberhasilan. Mutu sebuah sekolah dapat diukur dari kualitas pelayanan. Maka sekolah dalam rangka meningkatkan mutu menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 disingkat SMM ISO 9001.

ISO yang merupakan singkatan dari *International Standardization Organization* adalah federasi badan – badan standarisasi seluruh dunia.

ISO didirikan pada tanggal 23 Februari 1947 di Jenewa, Switzerland. ISO 9001 merupakan salah satu bagian dalam ISO. Pada tanggal 14 November 2008, ISO telah merilis edisi terbaru dari ISO 9001 yaitu ISO 9001 : 2008.

ISO 9001 adalah suatu standar internasional untuk sistem manajemen kualitas. ISO 9001 menetapkan persyaratan – persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen kualitas yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan suatu produk yang memenuhi persyaratan – persyaratan yang ditetapkan. Persyaratan – persyaratan yang ditetapkan ini dapat merupakan kebutuhan spesifik dari pelanggan. Organisasi yang dikontrak bertanggung jawab menjamin kualitas dari produk – produk tertentu yang merupakan kebutuhan dari pasar tertentu. Persyaratan – persyaratan dan rekomendasi dalam ISO 9001 diterapkan pada manajemen organisasi yang memasok produk sehingga akan mempengaruhi bagaimana produk itu didesain , diproduksi, dirakit dan ditawarkan.

Sistem manajemen mutu adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan

praktek – praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar.

Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 berlandaskan pada delapan prinsip manajemen mutu. Prinsip – prinsip itu digunakan sebagai kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. Prinsip – prinsip itu antarlain adalah (1) Fokus pada pelanggan (2) Kepemimpinan (3) Keterlibatan orang – orang (4) Pendekatan proses (5) Pendekatan sistem terhadap manajemen (6) Peningkatan terus menerus (7) Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan (8) Hubungan pemasok yang saling menguntungkan.

Berdasarkan salah satu prinsip dari sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 yaitu fokus pada pelanggan yang dapat diartikan kepuasan pelanggan. Sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 memperhatikan bahwa pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam menetapkan persyaratan – persyaratan sebagai masukan Indikator dari kepuasan pelanggan dapat dilihat dari kualitas pelayanan. Vincent Gasperz mendefinisikan bahwa kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memenuhi kebutuhan pelanggan ( *meeting the need of customer*). Kepuasan pelanggan lebih bersifat relatif karena persepsi kepuasan pada suatu hal antara pelanggan yang satu dengan pelanggan yang lain berbeda.

SMK Negeri 2 Klaten adalah salah satu SMK di kabupaten Klaten yang telah mengimplementasikan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008. SMK Negeri 2 Klaten mulai menerapkan sistem manajemen mutu



ISO 9001 : 2008 sejak tahun 2008. Pada tahun 2014 memasuki periode kedua dalam menerapkan sistem manajemen mutu ini. Periode kedua penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 berlangsung dari tanggal 16 September 2011 hingga 15 Juni 2014.

SMK Negeri 2 Klaten merupakan salah satu SMK kategori teknologi dan industri favorit di kabupaten Klaten. SMK Negeri 2 Klaten memiliki visi "Menjadi SMK bertaraf internasional dengan menghasilkan tamatan yang profesional, berbudi pekerti luhur dan mampu bersaing di era global". Dengan visi SMK Negeri 2 Klaten tersebut, maka SMK Negeri 2 Klaten memiliki misi antara lain (1) Mengembangkan institusi dengan menerapkan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (2) Mengembangkan kurikulum nasional bersama pengguna tamatan serta memvalidasi sesuai tuntutan pasar kerja dan perkembangan IPTEK.(3) Melaksanakan diklat dengan pendekatan *Competency Based Training* dan *Production Based Training* untuk memberi peluang tamatan berwirausaha atau bekerja di industri. (4) Mengembangkan fasilitas yang memadai untuk menunjang praktik dasar dan lanjut sesuai dengan tuntutan industry (5) Mengembangkan SDM yang bertumpu pada profesionalisme, kompeten dan bertanggung jawab (6) Meningkatkan kerjasama dengan pengguna tamatan untuk menambah jumlah penyerapan tamatan.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, terdapat beberapa permasalahan antara lain pendapat berbeda dari para siswa mengenai cara mengajar beberapa guru. Ada siswa yang mengatakan bahwa cara

mengajar guru sudah dapat menarik perhatian siswa dan siswa yang lain mengeluhkan tentang cara mengajar dari guru tersebut. Disamping masalah yang tersebut diatas, ada beberapa permasalahan lain yaitu terdapat perbedaan pendapat tentang layanan administrasi dan terdapat perbedaan pendapat antara siswa tentang layanan teknis yang ada di sekolah. Pada dasarnya SMK Negeri 2 Klaten memiliki peningkatan mutu yang sangat pesat, yang ditandai dengan banyaknya prestasi yang telah diraih siswa SMK Negeri 2 Klaten dalam kompetisi antar SMK, selain itu juga terbukti dengan banyaknya lulusan SMK Negeri 2 Klaten yang mendapatkan pekerjaan sesuai dengan kompetensinya hanya saja diperlukan adanya peningkatan pelayanan agar mutu sekolah lebih meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 mengakibatkan dampak positif dalam meningkatkan mutu dari sekolah akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam bidang pelayanan administrasi, pembelajaran dan bengkel atau teknis. Atas dasar permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul "Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 terhadap kualitas pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten".

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi. Adapun identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Visi SMK untuk menghasilkan tamatan memiliki jati diri bangsa.
2. Penerapan SMM ISO 9001: 2008 di SMK Negeri 2 Klaten menimbulkan dampak positif namun ada beberapa layanan yang belum optimal.
3. Belum adanya data kepuasan layanan bengkel, guru dan administrasi.
4. Perbedaan persepsi antara siswa mengenai kualitas pelayanan administrasi, guru dan bengkel.

## **C. Batasan Masalah**

Dengan melihat pada identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi permasalahan kualitas pelayanan administrasi, guru dan bengkel setelah diterapkan SMM ISO 9001: 2008 sejak tanggal 16 september 2011 sampai dengan 16 juli 2014.

## **D. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah yang diberikan oleh tenaga administrasi ?
2. Bagaimanakah persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pembelajaran yang diberikan guru pada proses pembelajaran ?

3. Bagaimanakah persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan di bengkel yang diberikan oleh tenaga teknis ?

#### **E. Tujuan penelitian**

1. Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah yang diberikan oleh tenaga administrasi.
2. Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan pembelajaran yang diberikan guru pada proses pembelajaran.
3. Mengetahui persepsi siswa SMK Negeri 2 Klaten terhadap kualitas pelayanan di bengkel yang diberikan oleh tenaga teknis.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian diharapkan menjadi bahan referensi bagi penulis sebagai mahasiswa program kependidikan yang kelak akan terjun dalam dunia pendidikan. Dengan penelitian ini juga diharapkan penulis mengetahui kualitas pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten, dan dapat memberi solusi dari permasalahan yang ada.

2. Bagi sekolah

Memberikan masukan dan informasi kepada guru SMK pada umumnya dan bagi guru SMK Negeri 2 Klaten yang bertindak sebagai pengelola

sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pada khususnya tentang dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 2 Klaten terhadap persepsi warga SMK tentang kualitas pelayanan, sehingga bisa mengadakan perbaikan dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008**

###### **a. Pengertian Mutu**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI), mutu adalah ukuran, derajat, atau taraf tentang baik buruknya suatu produk barang atau jasa. Mutu bukanlah harga atau biaya, tetapi kesamaan terhadap standar yang telah ditetapkan. Suatu barang atau jasa dikatakan bermutu apabila barang atau jasa tersebut mempunyai derajat kesempurnaan yang sesuai dengan standar yang ada. Dalam istilah lain dapat dikemukakan bahwa mutu adalah perpaduan sifat-sifat dan karakteristik produk atau jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai atau pelanggan.

Deming (1980) mengemukakan bahwa mutu dapat dilihat dari aspek konteks, persepsi pelanggan, serta kebutuhan dan keinginan peserta:

1. Dari aspek konteks, mutu adalah suatu karakteristik atau atribut dari suatu produk atau jasa.
2. Dari aspek persepsi pelanggan, mutu adalah penilaian subjektif pelanggan. Persepsi pelanggan dapat berubah karena pengaruh berbagai hal seperti iklan, reputasi produk atau jasa yang dihasilkan, pengalaman dan lain-lain.

3. Dari aspek kebutuhan dan keinginan pelanggan, mutu adalah apa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan.

Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan, maka mutu dapat diartikan sebagai gambaran atau karakteristik suatu barang atau jasa yang dikehendaki dan dibutuhkan oleh pelanggan.

#### **b. Dimensi-dimensi mutu**

Mutu merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Lori Diprete Brown et. al. dalam QA Methodology Refirement Series (1992) mengemukakan kegiatan penjaminan mutu menyangkut satu atau beberapa dimensi mutu. Dimensi-dimensi mutu itu antarlain adalah :

1. Kompetensi teknis (*technical competence*)

Kompetensi teknis (*technical competence*) adalah keterampilan, kemampuan, dan penampilan petugas, manajer dan staf pendukung, serta bagaimana cara petugas mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal kepatuhan, ketepatan, kebenaran dan konsistensi. Kurangnya kompetensi teknis dapat bervariasi dari penyimpangan kecil terhadap prosedur standar sampai kesalahan yang terbesar dan terkait dengan efektivitas pelayanan.

2. Akses terhadap pelayanan (*access to service*)

Akses terhadap pelayanan (*access to service*) adalah pelayanan tidak terhalang oleh keadaan geografis, sosial dan

budaya, ekonomi, organisasi, atau hambatan bahasa. Akses geografis dapat diukur dengan jenis alat transportasi, jarak, waktu perjalanan, dan hambatan fisik lain yang dapat menghalangi pelanggan memperoleh pelayanan. Akses sosial dan budaya terkait dengan dapat diterimanya pelayanan oleh pelanggan berkaitan dengan nilai budaya, kepercayaan dan perilaku. Akses ekonomi berkaitan dengan kemampuan yang pembiayaannya terjangkau oleh pelanggan. Akses organisasi berkaitan dengan sejauh mana organisasi pelayanan dapat menjamin dan mengatur kenyamanan dan ketertiban pelanggan. Akses bahasa dalam konteks pelayanan berarti pelanggan dapat memahami dan mengerti dengan jelas apa yang disampaikan petugas kepada pelanggan.

### 3. Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas (*effectiveness*) merupakan dimensi ketepatan yang akan menjawab pertanyaan "apakah prosedur atau pembelajaran, bila diterapkan dengan benar, akan memberikan hasil yang diinginkan?" dan "apakah metode pembelajaran yang dianjurkan merupakan metode pembelajaran yang paling tepat untuk situasi di tempat itu?"

### 4. Hubungan antar manusia (*human relation*)

Hubungan antar manusia (*human relation*) berkaitan dengan interaksi antara petugas (guru) dengan petugas (guru) dan antara petugas dengan siswa. Bentuk dari hubungan antar manusia ini



antara lain menghargai, menghormati, mendengar keluhan, responsif dan memberikan perhatian. Hubungan antar manusia yang baik akan memberikan andil yang besar dan efektif.

5. Efisiensi (*efficiency*)

Efisiensi (*efficiency*) merupakan dimensi yang penting dari mutu karena efisiensi akan mempengaruhi hasil pelayanan apalagi sumber daya pada umumnya terbatas. Efisiensi merujuk pada penggunaan tenaga, waktu, sarana/alat dan dana. Dalam istilah ekonomi dikatakan bahwa dengan tenaga atau dana yang terbatas, hasil akan maksimal.

6. Kelangsungan pelayanan (*continuity of service*)

Kelangsungan pelayanan (*continuity of service*) adalah pelanggan akan menerima pelayanan lengkap yang dibutuhkan tanpa mengurangi prosedur.

7. Keamanan (*safety*)

Keamanan (*safety*) adalah mengurangi resiko, efek samping atau bahaya lain yang berkaitan dengan pelayanan.

8. Kenyamanan (*amenity*)

Kenyamanan (*amenity*) merupakan dimensi mutu yang tidak berkaitan langsung dengan efektivitas, tetapi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dimensi kenyamanan berkaitan dengan penampilan fisik tempat pelayanan, kebersihan, sarana yang tersedia dan sebagainya.

**c. Penjaminan Mutu (*quality assurance*)**

Penjaminan mutu adalah upaya mengkaji secara periodik berbagai kondisi yang mempengaruhi pelayanan, melakukan pemantauan terhadap pelayanan, serta menelusuri keluaran yang dihasilkan (Donabedian,1981). Berbagai kekurangan dan penyebab kekurangan dapat diketahui serta upaya perbaikan dapat dilakukan untuk menyempurnakan taraf kesejahteraan jasa pelayanan. Definisi lain mengemukakan bahwa penjaminan mutu adalah proses yang mencakup kegiatan mengukur mutu pelayanan yang diselenggarakan, menganalisis berbagai kekurangan, menetapkan dan melaksanakan tindakan koreksi, serta menilai hasil yang dicapai yang dilaksanakan secara sistematis dan berulang berdasarkan standar yang telah ditetapkan (Heather Palmer,1983). Definisi lainnya mengemukakan bahwa penjaminan mutu adalah proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan, sistematis, objektif,dan terpadu dalam menetapkan masalah dan penyebab masalah mutu pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan, menetapkan dan melaksanakan cara penyelesaian masalah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, serta menilai hasil yang dicapai guna menyusun saran tindak lanjut untuk meningkatkan mutu pelayanan (Azrul Anwar,1995). Dari berbagai definisi yang telah dikemukakan maka penjaminan mutu dapat diartikan sebagai suatu kegiatan mengkaji, mengukur dan memperbaiki serta menjamin mutu pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Semua batasan yang dikemukakan oleh para ahli tadi mempunyai pengertian yang tidak berbeda meskipun rumusnya tidak sama, yang pada intinya menekankan pada proses yang berulang dalam penyelesaian masalah dengan langkah-langkah, identifikasi masalah berdasarkan analisis situasi yang dilakukan baik melalui data primer maupun data sekunder, pengukuran hasil pelayanan yang dicapai, membandingkan dengan standar yang berlaku, mengidentifikasi masalah yang terjadi, mengkaji penyebab potensial secara sistematis, serta menentukan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan.

Dalam pengembangan penjaminan mutu, ada beberapa langkah yang harus dilakukan antara lain :

1. Membangun kesepakatan (*consensus building*)

Dalam membangun kesepakatan perlu diupayakan agar para pemimpin/manajer program dan para pelaksana program diberikan wawasan. Dengan demikian, para pemimpin dan pelaksana program mempunyai pengertian yang sama tentang konsep penjaminan mutu dan sepakat untuk mau melaksanakan penjaminan mutu dengan baik. Oleh karena itu, perlu diadakan semacam "quality assurance awareness" yaitu seminar yang bertujuan menyadarkan para pemimpin dan penyelenggaraan program penjaminan mutu.

2. Membangun kapasitas (*capacity building*)

Membangun kapasitas para manajer dan para pelaksana program adalah penting guna terlaksananya pelayanan yang bermutu. Untuk itu, para manajer dan pelaksana program mengupayakan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk melaksanakan standar yang sudah ditetapkan.

3. Pelembagaan (*institutionalization*)

Melembagakan pelayanan yang bermutu bukanlah sesuatu yang mudah karena membutuhkan komitmen yang tinggi dari pimpinan dan keterlibatan bawahan secara penuh. Upaya ini harus dilakukan melalui berbagai pendekatan sehingga pada akhirnya pelayanan yang bermutu dapat diterima sebagai praktik dan sikap sehari-hari dari para manajer dan pelaksana program.

**d. Manajemen Mutu Terpadu (*Total Quality Management*)**

Manajemen mutu terpadu adalah perpaduan semua fungsi dari perusahaan ke dalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep mutu, teamwork, produktivitas, dan pengertian serta kepuasan (Ishikawa dalam *pawitra*, 1993, p.135). Definisi lainnya menyatakan bahwa manajemen mutu terpadu merupakan sistem manajemen yang mengangkat mutu sebagai strategi usaha dan berorientasi pada kepuasan pelanggan dengan melibatkan seluruh anggota organisasi (Santosa, 1992, p.33). Dari kedua definisi tersebut maka manajemen mutu terpadu dapat diartikan sebagai suatu

pendekatan dalam menjalankan usaha yang mencoba untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

Pada konsep manajemen mutu terpadu melibatkan semua jajaran organisasi dan seluruh anggota organisasi, serta lebih menekankan pada terlibatnya unsur-unsur manajer mulai dari atas (*top manager*) sampai manajer yang paling bawah (*lower manager*). Terdapat tiga kunci dalam manajemen mutu terpadu, yaitu :

1. Manajemen

Manajemen adalah bagian yang penting sekali dari konsep manajemen mutu terpadu, oleh karena itu dorongan untuk manajemen mutu terpadu harus datang dari unsur pimpinan puncak.

2. Mutu (*quality*)

Mutu (*quality*) adalah inti dari manajemen mutu terpadu. Apabila kita mengadopsi manajemen mutu terpadu, maka mutu didasarkan pada kebutuhan pelanggan, bukan atas dasar ukuran atau parameter dari suatu produk. Mutu dirancang ke dalam produk dari proses, mutu mengalir dari proses, dan membudaya dalam organisasi. Mutu bukan hasil dari pengawasan atau memperbaiki kesalahan.

### 3. Terpadu (*total*)

Terpadu (*total*) berarti mutu menjadi bagian integral dari setiap fase atau proses dalam organisasi, dengan tumbuhnya saling keterkaitan dan ketergantungan satu sama lain.

Manajemen mutu terpadu merupakan suatu konsep yang berupaya melaksanakan sistem manajemen mutu kelas dunia. Untuk itu diperlukan perubahan besar dalam budaya dan sistem nilai suatu organisasi. Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana dalam bukunya (*Total Quality Management*, 2001:14-15) mengemukakan pendapat Hensler dan Brunel (dalam Scheuing dan Cristopher, 1993, pp. 165-166) tentang empat prinsip utama dalam manajemen mutu terpadu. Keempat prinsip itu adalah :

#### 1. Kepuasan pelanggan

Dalam manajemen mutu terpadu, konsep mengenai mutu dan pelanggan diperluas. Mutu tidak lagi hanya bermakna kesesuaian dengan spesifikasi-spesifikasi tertentu, tetapi mutu tersebut ditentukan pelanggan. Pelanggan itu sendiri meliputi pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Kebutuhan pelanggan diusahakan untuk dipuaskan dalam segala aspek, termasuk didalamnya harga, keamanan, dan ketepatan waktu. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan/instansi harus dikoordinasikan untuk memuaskan pelanggan.

Mutu yang dihasilkan suatu perusahaan/instansi sama dengan nilai (*value*) yang diberikan dalam rangka meningkatkan mutu

hidup pelanggan. Semakin tinggi nilai yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan pelanggan.

## 2. Respek terhadap setiap orang

Dalam perusahaan/instansi yang mutunya kelas dunia, setiap karyawan dipandang sebagai individu yang memiliki talenta dan kreativitas sendiri yang unik. Dengan demikian karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai. Oleh karena itu setiap orang dalam organisasi diperlakukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambil keputusan.

## 3. Manajemen berdasarkan fakta

Perusahaan/instansi kelas dunia berorientasi pada fakta. Maksudnya bahwa setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Ada dua konsep pokok yang berkaitan dengan hal ini. Pertama, prioritas (*prioritization*) yakni suatu konsep bahwa perbaikan tidak dapat dilakukan pada semua aspek pada saat yang bersamaan, mengingat keterbatasan sumber daya yang ada. Oleh karena itu dengan menggunakan data maka manajemen dan tim dalam organisasi dapat memfokuskan usahanya pada situasi tertentu yang vital.

Konsep kedua, variasi (*variation*) atau variabilitas kinerja manusia. Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap sistem

organisasi. Dengan demikian manajemen dapat memprediksi hasil dari setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan.

#### 4. Perbaikan berkesinambungan

Agar dapat sukses, setiap perusahaan/instansi perlu melakukan proses yang sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku disini adalah siklus PDCA (*plan-do-check-act*), yang terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

#### e. ISO 9001

ISO 9001 merupakan suatu standar internasional dalam bidang sistem manajemen mutu. Suatu lembaga/organisasi yang telah mendapatkan pengakuan atau akreditasi dari ISO tersebut berarti bahwa lembaga/organisasi tersebut telah memenuhi persyaratan internasional dalam hal penjaminan mutu. ISO 9001 menetapkan persyaratan - persyaratan dan rekomendasi untuk desain dan penilaian dari suatu sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk menjamin bahwa organisasi akan memberikan produk yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan ( Vincent Gasperz,2001).

ISO 9001 bukan merupakan standar produk tetapi hanya standar sistem manajemen mutu. Hal ini dikarenakan ISO 9001 tidak menyatakan persyaratan – persyaratan yang harus dipenuhi oleh



produk sehingga kita tidak dapat menginspeksi suatu produk dengan standar tersebut. Apabila ada lembaga/organisasi yang mengiklankan bahwa produknya telah memenuhi standar internasional merupakan hal yang salah karena manajemen lembaga/organisasi hanya boleh menyatakan bahwa sistem manajemen mutunya yang telah memenuhi standar internasional bukan produk yang berstandar internasional.

**f. Sistem Manajemen Mutu**

Sistem manajemen mutu (*quality management system*) adalah sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek – praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk ( barang atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen mutu mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek – praktek manajemen mutu secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar (Vincent Gasperz,2001).

#### g. Model Proses Sistem Manajemen Mutu

Model proses sistem manajemen mutu adalah model sistem manajemen mutu yang menggambarkan hubungan proses yang terdokumentasi didalam sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008.



#### h. Prinsip-prinsip Sistem Manajemen Mutu

Prinsip – prinsip sistem manajemen mutu berfungsi sebagai suatu kerangka kerja yang membimbing organisasi menuju peningkatan kinerja. ISO 9001 memperkenalkan 8 prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008(Vincent Gasperz,2001). Prinsip-prinsip itu antara lain :

##### 1. Fokus Pelanggan

Organisasi tergantung pada pelanggan karena manajemen organisasi harus dapat memahami kebutuhan pelanggan baik pada masa sekarang ataupun yang akan datang. Selain itu, manajemen

organisasi juga harus memenuhi kebutuhan pelanggan dan giat berusaha melebihi ekspektasi pelanggan.

Berbagai manfaat yang diperoleh oleh lembaga/instansi apabila menerapkan prinsip fokus pelanggan, antara lain

- a. Meningkatkan penerimaan dan pangsa pasar yang diperoleh melalui tanggapan – tanggapan yang cepat dan fleksibel terhadap kesempatan pasar.
- b. Meningkatkan efektivitas penggunaan sumber daya organisasi menuju peningkatan kepuasan pelanggan.
- c. Meningkatkan loyalitas pelanggan yang akan memimpin pada percepatan perkembangan bisnis melalui pengulangan transaksi – transaksi.

Penerapan prinsip fokus pelanggan akan membawa organisasi menuju :

- a. Pencarian kembali dan pemahaman kebutuhan serta ekspektasi pelanggan.
- b. Jaminan bahwa tujuan – tujuan organisasi terkait langsung dengan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- c. Penciptaan komunikasi tentang kebutuhan dan ekspektasi pelanggan ke seluruh anggota organisasi.
- d. Pengukuran kepuasan pelanggan dan tindakan – tindakan pada hasil – hasil.
- e. Pengelolaan sistematis berkaitan dengan hubungan pelanggan.

- f. Jaminan suatu pendekatan berimbang antara memuaskan pelanggan dan pihak – pihak lain yang berkepentingan (pemilik, karyawan, pemasok, lembaga keuangan, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan).

## 2. Kepemimpinan

Pemimpin organisasi menetapkan kesatuan tujuan dan arah dari organisasi. Pemimpin organisasi harus menciptakan dan memelihara lingkungan internal agar orang- orang dapat menjadi terlibat secara penuh dalam mencapai tujuan- tujuan organisasi.

Manfaat- manfaat yang diperoleh lembaga/organisasi apabila menerapkan prinsip kepemimpinan ini adalah

- a. Orang- orang akan memahami dan termotivasi menuju sasaran dan tujuan organisasi.
- b. Aktivitas- aktivitas akan dievaluasi, disesuaikan dan diterapkan dalam satu kesatuan cara.
- c. Meminimumkan kesalahan komunikasi diantara tingkat- tingkat dalam organisasi.

Penerapan prinsip kepemimpinan akan membawa organisasi menuju :

- a. Pertimbangan kebutuhan dari semua pihak yang berkepentingan ( *stakeholders*) termasuk pelanggan, pemilik, karyawan, pemasok, lembaga keuangan, masyarakat lokal dan masyarakat secara keseluruhan.

- b. Penetapan suatu visi yang jelas dari organisasi untuk masa mendatang.
- c. Penetapan sasaran dan target yang menantang.
- d. Penciptaan dan pemeliharaan nilai-nilai bersama, keadilan, dan etika, pada semua tingkat dalam organisasi.
- e. Penciptaan kepercayaan dan menghilangkan ketakutan.
- f. Penyiapan orang-orang dengan sumber daya yang diperlukan, pelatihan dan kebebasan bertindak dengan tanggungjawab dan akuntabilitas.

### 3. Keterlibatan orang – orang

Orang pada semua tingkat merupakan faktor yang sangat penting dari suatu organisasi dan keterlibatan mereka secara penuh akan memungkinkan kemampuan mereka digunakan untuk manfaat organisasi.

Manfaat- manfaat apabila organisasi menerapkan prinsip keterlibatan orang ini, adalah :

- a. Orang-orang dalam organisasi menjadi termotivasi, memberikan komitmen dan terlibat.
- b. Menumbuhkembangkan inovasi dan kreativitas dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi.
- c. Orang-orang menjadi bertanggungjawab terhadap kinerja mereka.
- d. Orang-orang menjadi giat berpartisipasi dalam peningkatan terus-menerus.

Penerapan prinsip keterlibatan orang-orang akan membawa organisasi menuju:

- a. Orang-orang akan memahami tentang pentingnya kontribusi dan peranan mereka dalam organisasi.
- b. Orang-orang akan mampu mengidentifikasi kendala-kendala yang menghambat kinerja mereka.
- c. Orang-orang akan bertanggungjawab terhadap masalah yang dihadapi beserta solusi terhadap masalah itu.
- d. Orang-orang akan mampu mengevaluasi kinerja mereka dibandingkan terhadap sasaran dan tujuan pribadi.
- e. Orang-orang akan secara aktif mencari kesempatan-kesempatan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan dan pengalaman mereka.
- f. Orang-orang akan secara bebas menyumbangkan pengetahuan dan pengalaman mereka.
- g. Orang-orang akan secara terbuka mendiskusikan masalah-masalah dan isu yang berkembang.

#### 4. Pendekatan proses

Suatu hasil yang diinginkan akan tercapai secara lebih efisien, apabila aktivitas dan sumber daya yang berkaitan dikelola sebagai suatu proses. Suatu proses dapat didefinisikan sebagai integrasi sekuensial dari orang, material, metode, mesin dan peralatan, dalam suatu lingkungan guna menghasilkan nilai tambah output bagi pelanggan. Suatu proses mengkonversi input terukur

ke dalam output terukur melalui sejumlah langkah sekuensial yang terorganisasi.

Manfaat-manfaat apabila organisasi menerapkan prinsip pendekatan proses ini adalah

- a. Biaya menjadi lebih rendah dan waktu siklus (*cycle times*) menjadi lebih pendek, melalui efektivitas penggunaan sumber-sumber daya.
- b. Hasil-hasil menjadi meningkat, konsisten dan dapat diperkirakan (*predictable*)
- c. Kesempatan peningkatan menjadi prioritas dan terfokus.

Penerapan prinsip pendekatan proses akan membawa organisasi menuju :

- a. Pendefinisian secara sistematis dari aktivitas-aktivitas yang diperlukan untuk mencapai hasil-hasil yang diinginkan.
- b. Penetapan tanggungjawab dan akuntabilitas yang jelas untuk mengelola aktivitas-aktivitas pokok.
- c. Kemampuan menganalisis dan mengukur kapabilitas dari aktivitas-aktivitas pokok.
- d. Pengidentifikasian keterkaitan dari aktivitas-aktivitas pokok dalam dan diantara fungsi-fungsi organisasi.
- e. Kemampuan memfokuskan faktor-faktor seperti sumber-sumber daya, metode-metode, dan material, yang akan meningkatkan aktivitas-aktivitas pokok dari organisasi.

- f. Kemampuan mengevaluasi risiko, konsekuensi, dan dampak, dari aktivitas-aktivitas pokok pada pelanggan, pemasok dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

5. Pendekatan sistem terhadap manajemen

Pengidentifikasian, pemahaman dan pengelolaan dari proses-proses yang saling berkaitan sebagai suatu sistem akan memberikan kontribusi pada efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuannya.

Manfaat-manfaat apabila organisasi menerapkan pendekatan sistem terhadap manajemen ini adalah :

- a. Integrasi dan kesesuaian dari proses-proses dalam mencapai hasil-hasil yang diinginkan.
- b. Kemampuan memfokuskan usaha-usaha pada proses-proses kunci.
- c. Memberikan kepercayaan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terhadap konsistensi, efektivitas dan efisiensi dari organisasi.

Penerapan prinsip pendekatan sistem terhadap manajemen akan membawa organisasi menuju :

- a. Strukturisasi suatu sistem untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan cara yang paling efektif dan efisien.
- b. Pemahaman kesalingtergantungan diantara proses-proses dari sistem.



- c. Pendekatan terstruktur yang mengharmonisasikan dan mengintegrasikan proses-proses.
  - d. Pemahaman yang lebih baik tentang peranan dan tanggungjawab yang diperlukan untuk mencapai tujuan-tujuan bersama dan mengurangi hambatan-hambatan antar fungsi dalam organisasi.
  - e. Kemampuan menentukan target dan mendefinisikan bagaimana aktivitas-aktivitas spesifik dalam sistem harus beroperasi.
  - f. Peningkatan terus-menerus dari sistem melalui pengukuran dan evaluasi.
6. Peningkatan terus menerus

Peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi secara keseluruhan harus menjadi tujuan tetap dari organisasi. Peningkatan terus-menerus didefinisikan sebagai suatu proses yang berfokus pada upaya terus-menerus meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi untuk memenuhi kebijakan dan tujuan dari organisasi itu. Peningkatan terus-menerus membutuhkan langkah-langkah konsolidasi yang progresif, dan akan menjamin suatu evolusi dinamik dari sistem manajemen mutu.

Manfaat-manfaat apabila organisasi menerapkan prinsip peningkatan terus-menerus ini adalah :

- a. Meningkatkan keunggulan kinerja melalui peningkatan kemampuan organisasi.

- b. Kesesuaian dari aktivitas-aktivitas peningkatan pada semua tingkat terhadap tujuan strategik organisasi.
- c. Fleksibilitas bereaksi secara cepat terhadap kesempatan-kesempatan yang ada.

Penerapan prinsip peningkatan terus-menerus akan membawa organisasi menuju :

- a. Penggunaan pendekatan lingkup organisasi (organization-wide approach) yang konsisten terhadap peningkatan terus-menerus dari kinerja organisasi.
  - b. Pemberian pelatihan kepada orang-orang tentang metode dan alat-alat peningkatan terus-menerus.
  - c. Menjadikan peningkatan terus-menerus dari produk, proses-proses, dan sistem merupakan tujuan utama dari setiap individu dalam organisasi.
  - d. Penetapan sasaran, ukuran-ukuran, yang terkait dengan peningkatan terus-menerus.
  - e. Pengakuan dan penghargaan terhadap peningkatan-peningkatan.
7. Pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan

Keputusan yang efektif adalah berdasarkan pada analisis data dan informasi untuk menghilangkan akar penyebab masalah sehingga masalah-masalah mutu dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Keputusan manajemen organisasi seharusnya

ditujukan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan efektivitas implementasi sistem manajemen mutu.

Manfaat-manfaat apabila organisasi menerapkan prinsip pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan ini adalah

- a. Keputusan-keputusan berdasarkan informasi yang akurat.
- b. Meningkatkan kemampuan untuk menunjukkan efektivitas dari keputusan lalu melalui referensi terhadap catatan-catatan faktual.
- c. Meningkatkan kemampuan untuk meninjau-ulang serta mengubah opini dan keputusan-keputusan.

Penerapan prinsip pendekatan faktual dalam pembuatan keputusan akan membawa organisasi menuju :

- a. Jaminan bahwa data dan informasi adalah akurat dan dapat diandalkan.
- b. Membuat data jadi mudah diperoleh bagi mereka yang membutuhkannya.
- c. Menganalisis data dan informasi menggunakan metode-metode yang sah.
- d. Keseimbangan dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan berdasarkan pada analisis faktual, pengalaman dan institusi.

#### 8. Hubungan pemasok yang saling menguntungkan

Suatu organisasi dan pemasoknya adalah saling tergantung dan suatu hubungan yang saling menguntungkan akan

meningkatkan kemampuan bersama dalam menciptakan nilai tambah.

Manfaat-manfaat apabila organisasi menerapkan prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan ini adalah :

- a. Meningkatkan kemampuan untuk menciptakan nilai bagi kedua pihak.
- b. Meningkatkan fleksibilitas dan kecepatan bersama untuk menanggapi perubahan pasar atau kebutuhan dan ekspektasi pelanggan.
- c. Mengoptimalkan biaya dan penggunaan sumber daya.

Penerapan prinsip hubungan pemasok yang saling menguntungkan akan membawa organisasi menuju :

- a. Penetapan hubungan yang menyeimbangkan hasil-hasil jangka pendek dengan pertimbangan-pertimbangan jangka panjang.
- b. Pengumpulan dari keahlian dan sumber-sumber daya dari mitra bisnis.
- c. Mengidentifikasi dan memilih pemasok-pemasok utama yang dapat diandalkan.
- d. Menciptakan komunikasi yang jelas dan terbuka.
- e. Membagi informasi dan rencana-rencana mendatang.
- f. Menentukan pengembangan bersama dan aktivitas-aktivitas peningkatan terus-menerus.
- g. Meningkatkan inspirasi, pengakuan dan penghargaan terhadap peningkatan dan pencapaian oleh pemasok.

## 2. Kualitas Pelayanan

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifik-spesifiknya. Sedang kualitas menurut ISO 9000 adalah *"degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirements"* (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan). Persyaratan dalam hal ini adalah : *"need or expectation that is stated , generally implied or obligatory"* (yaitu, kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya terdirat atau wajib). Jadi, kualitas sebagaimana yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya.

Konsep kualitas adalah ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.

Banyak pakar dan organisasi yang mencoba mendefinisikan kualitas berdasarkan sudut pandangnya masing-masing (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001:2-4). Beberapa diantaranya adalah sebagai berikut :

1. *Performance to the standard expected by the customer*
2. *Meeting the customer's needs the first time and every time*
3. *Providing our customers with products and services that consistently meet their needs and expectations.*
4. *Doing the right thing right the first time, always striving for improvement, and always satisfying the customer*
5. *A pragmatic system of continual improvement, a way to successfully organize man and machines.*
6. *The meaning of excellence*
7. *The unyielding and continuing effort by everyone in an organization to understand, meet, and exceed the needs of its customers*
8. *The best product that you can produce with the materials that you have to work with*
9. *Continuous good product which a customer can trust*
10. *Not only satisfying customers, but delighting them, innovating, creating.*

Meskipun tidak ada definisi kualitas yang diterima secara universal, dari beberapa definisi yang ada terdapat beberapa kesamaan yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut :

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang)

Dengan berdasarkan elemen-elemen tersebut, Goetsch dan Davis (1994,p.4) membuat definisi mengenai kualitas yang lebih luas cakupannya. Definisi tersebut adalah “kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Layanan konsumen pada pemasaran jasa lebih dilihat sebagai hasil dari kegiatan distribusi dan logistik, dimana pelayanan diberikan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Layanan konsumen meliputi aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat termasuk pelayanan pra transaksi, saat transaksi, dan pasca transaksi.

#### **b. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan**

Didalam buku Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana(2001: 27-28) menjelaskan tentang pendapat Garvin tentang dimensi kualitas yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis terutama untuk produk manufaktur. Dimensi-dimensi tersebut, yaitu:

1. Kinerja (performance) adalah karakteristik operasi pokok dari produk inti.
2. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal pakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan
6. Serviceability meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
7. Estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya.

Didalam buku Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana(2001: 27-28) juga menjelaskan tentang pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) menyebutkan lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan



merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan saja akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
4. Empati (*empaty*), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
5. Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Jadi, dari dimensi diatas bahwa dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas maka suatu sekolah harus mampu

mencapai dan memberikan *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empaty* dan *tangibles* yang akan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan peningkatan mutu. Bila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 dinilai kurang maksimal yang berdampak pada peningkatan mutu yang kurang maksimal.

### c. Pengukuran Kualitas

Pada hakikatnya pengukuran kualitas suatu jasa atau produk hampir sama dengan pengukuran kepuasan pelanggan yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Parasuman, Zeithaml, dan Berry (1985) merumuskan model kualitas jasa yang menyoroti persyaratan-persyaratan utama untuk memberikan kualitas jasa yang diharapkan. Model ini mengidentifikasi lima gap yang menyebabkan kegagalan *delivery* jasa (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2001:46-48). Kelima gap tersebut adalah

#### 1. Gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen

Manajemen tidak selalu dapat merasakan apa yang diinginkan pelanggan secara cepat. Contohnya pengelola rumah sakit mengira para pasiennya menginginkan makanan yang lebih baik, padahal pasien-pasien tersebut lebih memperhatikan daya tanggap para juru rawat.

#### 2. Gap antara persepsi manajemen dan spesifikasi kualitas jasa

Manajemen mampu merasakan secara cepat apa yang diinginkan para pelanggan, tetapi pihak manajemen tersebut tidak menyusun suatu standar kinerja tertentu. Misalnya pengelola rumah sakit meminta juru rawatnya untuk memberikan pelayanan secara cepat tanpa menentukan secara kuantitatif seberapa lama suatu pelayanan dapat dikategorikan cepat.

3. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa

Karyawan perusahaan/instansi kurang dilatih atau bekerja melampaui batas dan tidak dapat atau tidak mau untuk memenuhi standar atau karyawan dihadapkan pada standar-standar yang bertentangan misalnya mereka harus meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atas masalah para pelanggan dan melayani pelanggan dengan cepat.

4. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pernyataan-pernyataan yang dibuat oleh wakil (*representatives*) dan iklan perusahaan/instansi. Bila brosur suatu rumah sakit menggambarkan suatu ruangan yang indah, tetapi pasien yang tiba dan merasakan bahwa ruang tersebut berkesan murahan dan kotor, maka komunikasi eksternal telah mendistorsi harapan pelanggan.

5. Gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

Gap ini terjadi bila konsumen mengukur kinerja atau prestasi prestasi perusahaan/instansi dengan cara yang berlainan dan

salah dalam mempersepsikan kualitas jasa tersebut. Misalnya dokter bisa saja terus mengunjungi para pasiennya untuk menunjukkan perhatiannya, tetapi pasien bisa menginteprestasikanya sebagai suatu indikasi bahwa ada sesuatu yang tidak beres berkenaan dengan penyakit yang dideritanya.

## **B. Penelitian yang Relevan**

Penelitian tentang dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 ini mempunyai acuan ataupun referensi dari penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, judul penelitian tersebut adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Prof. Sugiyono, Dr. Endang Mulyatiningsih, Apri Nuryanto S.Pd.,M.T yang berjudul "Dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2000 terhadap kualitas layanan akademik dan kualitas lulusan di FT UNY". Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hasil yang sesuai harapan setelah penerapan sistem manajemen mutu tersebut akan tetapi pada pemberian layanan administrasi akademik mendapatkan hasil yang paling rendah karena kualitas pelayanan yang diberikan belum stabil pada semua mahasiswa dan semua kondisi . Penelitian ini menggunakan evaluasi dampak dengan metode penelitian analisis deskriptif dan sampel dengan teknik cluster sampling.
2. Penelitian yang dilakukan Penny Rahmawati yang berjudul "Dampak penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 terhadap kinerja organisasi di FISE UNY". Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat

pengaruh positif yang signifikan terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2000 di FISE UNY. Penelitian ini menggunakan model kausal korelasional, analisis data regresi linear, teknik sampel menurut proporsionalitasnya dan teknik pengumpulan data dengan angket.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Detha Rintiansyah Putri Sudiyono yang berjudul "Analisis tingkat kepuasan warga sekolah terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam hal kualitas pelayanan di SMKN 2 Yogyakarta ". Penelitian ini menunjukkan bahwa warga sekolah merasa sangat puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survey tingkat ekplanasi deskriptif, pengambilan sampel dengan *nomogram Hary King* dan cara pengambilan sampel dengan *stratified random sampling*.

### **C. Kerangka Pikir**

Penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 di SMK Negeri 2 Klaten menjadi sebuah keharusan dalam rangka meningkatkan mutu pendidikan di sekolah tersebut. Dalam salah satu prinsip sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 yaitu fokus pada pelanggan yang berarti bahwa sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sangat mengutamakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan pelayanan yang diberikan oleh sekolah tersebut. Dengan adanya penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 diharapkan pelayanan sekolah dapat memuaskan semua warga sekolah. Dalam penelitian ini terdapat tiga kerangka berfikir yaitu :

1. Persepsi warga sekolah terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah.

Pelayanan administrasi sekolah adalah suatu jasa yang diberikan sekolah dalam bidang administrasi kepada warga sekolah yang menggunakan jasa tersebut untuk mendukung keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Administrasi di SMK Negeri 2 Klaten dibagi menjadi lima staf bagian yaitu Bagian Keuangan, Bagian Kepegawaian, Bagian Kesiswaan, Bagian Kebersihan, Bagian Ketertiban dan Keamanan. Pelayanan administrasi sekolah yang baik akan membuat warga sekolah memperoleh kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan. Pelayanan administrasi sekolah dikatakan bermutu baik apabila memenuhi 5 dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi itu adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).

2. Persepsi warga sekolah terhadap kualitas pembelajaran guru

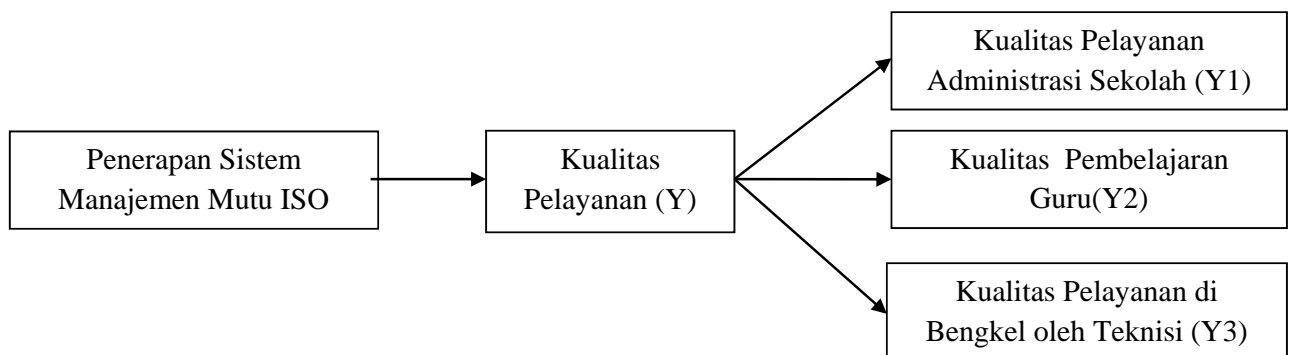
Pembelajaran guru adalah suatu jasa yang diberikan sekolah dalam bidang pembelajaran kepada warga sekolah yang menggunakan jasa tersebut untuk mendukung keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Pelayanan pembelajaran yang baik akan membuat warga sekolah memperoleh kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan. Pembelajaran guru dikatakan bermutu baik apabila memenuhi 5 dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi itu adalah reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).

### 3. Persepsi warga sekolah terhadap kualitas pelayanan di bengkel

Pelayanan di bengkel adalah suatu jasa yang diberikan sekolah oleh pengurus bengkel atau teknisi dalam kegiatan praktik di bengkel kepada warga sekolah yang menggunakan jasa tersebut untuk mendukung keberhasilan kegiatan belajar mengajar. Pelayanan di bengkel yang baik akan membuat warga sekolah memperoleh kenyamanan, kepercayaan dan kepuasan. Pelayanan bengkel/teknisi dikatakan bermutu baik apabila memenuhi 5 dimensi kualitas jasa. Dimensi-dimensi itu adalah *reliabilitas* (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empaty*), bukti fisik (*tangibles*).

#### D. Paradigma Penelitian

Gambar 2.2. Paradigma Penelitian



## E. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan deskripsi teori dan kerangka berfikir yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah dilihat dari dimensi reliabilitas (*reliability*)?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
3. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*)?
4. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah dilihat dari dimensi empati (*empathy*)?
5. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*)?
6. Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan?
7. Bagaimanakah kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi reliabilitas (*reliability*)?
8. Bagaimanakah kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*)?
9. Bagaimanakah kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi jaminan (*assurance*)?
10. Bagaimanakah kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi empati (*empathy*)?



11. Bagaimanakah kualitas pembelajaran dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*)?
12. Bagaimanakah kualitas pembelajaran guru secara keseluruhan?
13. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi dilihat dari reliabilitas (*reliability*)?
14. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi dilihat dari daya tanggap (*responsiveness*)?
15. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi dilihat dari jaminan (*assurance*)?
16. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi dilihat dari dimensi empati (*empaty*)?
17. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi dilihat dari dimensi bukti fisik (*tangibles*)?
18. Bagaimanakah kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi secara keseluruhan?
19. Bagaimanakah kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan dilihat dari kualitas pelayanan administrasi sekolah, kualitas pembelajaran guru dan kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi?

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

##### **1. Metode Penelitian**

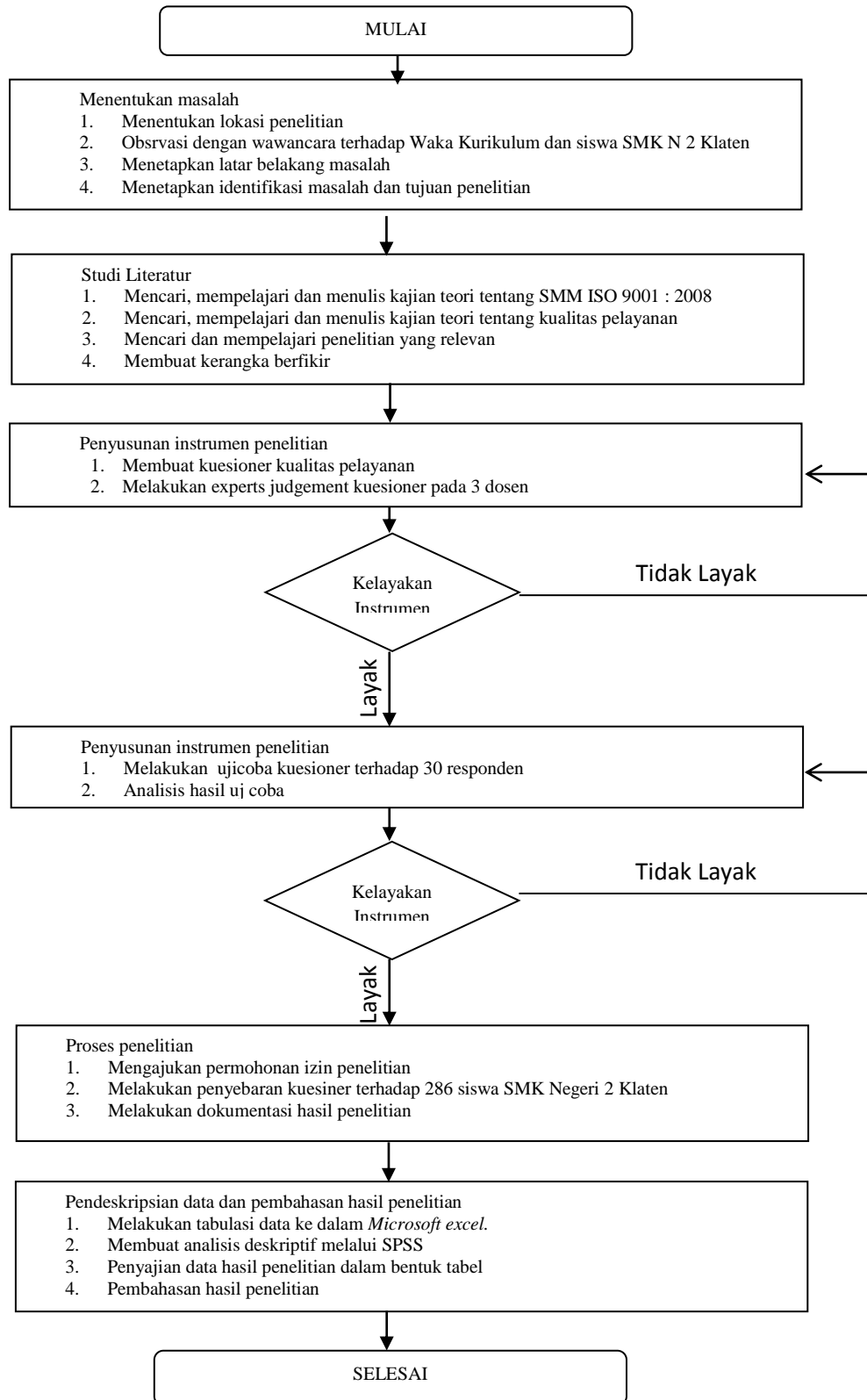
Desain penelitian merupakan rencana atau rancangan yang dibuat oleh peneliti mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan. Sesuai dengan masalah yang diajukan, dilihat dari sifat dan tujuan penelitian ini. Penulis menyimpulkan penelitian ini menggunakan metode *survey* yaitu metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2009: 12).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, karena data yang didapatkan berbentuk angka-angka yang akan dianalisis dengan teknik analisis statistik. Berdasarkan tingkat explanasinya, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan fakta- fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi rasional (Nawawi, 1998: 64).

##### **2. Diagram Alur Penelitian**

Untuk lebih jelasnya mengenai alur penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada *flowchart* di halaman berikutnya.

Gambar 3.1. Diagram Alur Penelitian



## **B. Tempat dan Waktu**

Penelitian ini akan dilaksanakan di SMK Negeri 2 Klaten. Waktu pelaksanaan penelitian akan dilaksanakan pada bulan Juli 2014 sampai Agustus 2014 pada warga SMK Negeri 2 Klaten.

## **C. Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sugiyono (2009:61) "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau aspek dari orang maupun obyek yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya".

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel. Variabel itu antara lain adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah (Y1), Kualitas Pembelajaran Guru (Y2) dan Kualitas Pelayanan di Bengkel oleh Teknisi (Y3) Adapun definisi operasional masing-masing variabel tersebut adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Warga Sekolah Tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah (Y1)

Yang dimaksud variabel ini adalah persepsi atau pendapat anggota tentang kualitas pelayanan administrasi di SMK Negeri 2 Klaten. Persepsi warga sekolah ini diukur dengan indikator *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangible*.

2. Persepsi Warga Sekolah Tentang Kualitas Pembelajaran guru (Y2)

Yang dimaksud variabel ini adalah persepsi atau pendapat anggota tentang kualitas pelayanan pembelajaran guru di SMK Negeri 2 Klaten. Persepsi warga sekolah ini diukur dengan indikator *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangible*.

3. Persepsi Warga Sekolah Tentang Kualitas Pelayanan di Bengkel oleh Teknisi(Y3)

Yang dimaksud variabel ini adalah persepsi atau pendapat anggota tentang kualitas pelayanan di bengkel oleh teknisi di SMK Negeri 2 Klaten. Persepsi anggota ini diukur dengan indikator *reliability* (reliabilitas), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), *responsiveness* (daya tanggap), dan *tangible*.

#### **D. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009: 117). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga SMK Negeri 2 Klaten yang berjumlah 1597 siswa. Mengingat banyaknya populasi, maka dalam penelitian ini diambil 286 siswa SMK tingkat II sebagai sampel karena siswa tingkat II lebih memiliki pengetahuan dalam memberikan keterangan

sedangkan siswa kelas I belum memahami keadaan pelayanan di sekolah dan siswa tingkat III dikonsentrasikan untuk persiapan menghadapi ujian nasional dan siswa tingkat IV dikonsentrasikan untuk melaksanakan praktik di industry. Oleh karena itu, penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive Sampling*.

Sampel menurut Suharsimi Arikunto adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (2000: 109). Besar kecilnya pengambilan sampel agar dapat menjadi cermin dari populasi, Suharsimi mengatakan bahwa "Jika jumlah subyeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar (lebih dari 100) maka sampel dapat diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih. (Suharsimi Arikunto, 2002:112). Besarnya sampel dalam penelitian ini mengacu pada tabel yang dikembangkan Isaac dan Michael (Sugiyono,2006: 128). Besarnya sampel yang diinginkan mempunyai taraf kesalahan 5%. Maka jumlah sampel yang diambil yaitu 286.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode angket/kuesioner dan dokumentasi.

### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu (Sugiyono,2011: 240). Dengan adanya dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti akan memperkuat data yang diperoleh.

Dokumentasi digunakan untuk mengetahui jumlah warga SMK Negeri 2 Klaten.

## **2. Angket/Kuesioner**

Metode angket ini dipergunakan untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan. Menurut Sugiyono (2009: 199) "Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada respon untuk dijawabnya". Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data yang berisi pendapat / persepsi warga sekolah tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah, pembelajaran dan bengkel/teknisi di SMK Negeri 2 Klaten.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan untuk mengungkapkan data dalam penelitian ini adalah angket dan dokumentasi.

Sugiyono (2009: 133) menyatakan bahwa instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner mengenai Persepsi Anggota Tentang Kualitas Pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket tertutup, yaitu angket yang telah dilengkapi dengan alternative jawaban dan responden tinggal memilih jawaban. Bentuk instrumen yang dipergunakan adalah angket yang menggunakan skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2009:134) menyatakan bahwa Skala *Likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen menggunakan skala *Likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Teknik ini sangat praktis karena responden hanya memilih derajat kesetujuan dengan memodifikasi skala Likert yaitu Sangat Setuju(SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Skala Likert merupakan skala yang berisi lima tingkat jawaban yang mengenai kesetujuan responden terhadap pertanyaan/ Pernyataan yang disediakan. Modifikasi terhadap skala Likert dimaksudkan untuk menghilangkan kelemahan yang dikandung oleh skala empat tingkat dengan alasan seperti yang dikemukakan dibawah.

Dalam skala Likert yang asli tingkat kesetujuan responden terhadap pernyataan dalam angket diklasifikasikan sebagai berikut :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik modifikasi skala Likert dengan menghilangkan alternatif netral, agar jawaban responden jelas. Modifikasi skala Likert meniadakan kategori jawaban yang di tengah berdasarkan tiga alasan, yaitu : (1) kategori *undecided* itu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memutuskan atau memberi jawaban



(menurut konsep aslinya), bisa diartikan netral, setuju tidak, tidak setujupun tidak, atau bahkan ragu-ragu, (2) tersedianya jawaban yang ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah, (3) maksud kategorisasi jawaban SS-S-TS-STS adalah terutama untuk melihat kecenderungan pendapat responden ke arah setuju atau tidak setuju (Sutrisno Hadi, 1991:20). Bobot skor butir pernyataan positif dari tiap kategori adalah sebagai berikut:

Sangat Setuju	: memiliki bobot skor 4
Setuju	: memiliki bobot skor 3
Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 2
Sangat Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 1

Dan sebaliknyanya apabila pernyataan negatif, penyekornya adalah sebagai berikut :

Sangat Setuju	: memiliki bobot skor 1
Setuju	: memiliki bobot skor 2
Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 3
Sangat Tidak Setuju	: memiliki bobot skor 4

Alasan digunakan teknik angket karena memiliki kelebihan tertentu. Menurut Suharsimi Arikunto (2002 : 129) kelebihan dan kelemahan yang diperoleh dari teknik angket ini adalah sebagai berikut :

1. Kelebihan teknik angket adalah sebagai berikut :
  - a) Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatan masing-masing.

- b) Dapat dibuat anonim, sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu menjawabnya.
  - c) Dapat dibagikan secara serentak pada responden.
  - d) Dapat dibuat standar, sehingga bagi semua responden dapat diberi pernyataan benar-benar sama.
2. Kelemahan teknik angket adalah sebagai berikut :
- a) Sering tidak kembali jika dikirim melalui pos.
  - b) Walaupun dibuat anonim, kadang-kadang responden sengaja memberi jawaban yang tidak betul atau tidak jujur.
  - c) Responden sering tidak teliti dalam menjawab, sehingga ada pertanyaan terlewat tidak dijawab.
  - d) Waktu pengembalianya tidak sama.

Untuk mempermudah dan memperjelas penyusunan instrumen (angket), maka terlebih dahulu peneliti menyusun kisi-kisi instrumen yang akan disusun antara lain mengenai kualitas pelayanan administrasi, kualitas pelayanan pembelajaran dan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi (Lihat lampiran 6).

#### **G. Uji Coba Instrumen**

Menurut Suharsimi Arikunto (2007: 167) " Instrumen dapat dikatakan memenuhi prasyarat sebagai alat pengumpul data adalah apabila sekurang-kurangnya instrument tersebut valid dan reliabel". Oleh

karena itu, untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pada instrument tersebut sebelum diadakan penelitian, dilakukan uji coba instrument terlebih dahulu. Untuk itu instrument perlu diuji untuk mengetahui butir-butir didalam angket sudah sesuai dengan keadaan di lapangan.

## 1. Uji Validitas

Metode yang digunakan untuk uji validitas adalah *experts judgement*. *Experts judgement* adalah uji validitas isi dimana pengujian validitasnya menggunakan pendapat para ahli. Para ahli yang dimaksud adalah dosen yang mempunyai kemampuan di bidang manajemen. Hasil *Experts Judgment* dapat dilihat di lampiran 7

## 2. Uji Reliabilitas

Suharsimi Arikunto (2010:221) menyatakan bahwa "Reliabilitas menunjukan pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik". Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$	= Reliabilitas instrument
$k$	= Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal
$\sum \sigma_b^2$	= Jumlah varian butir
$\sigma_t^2$	= Varian Total (Suharsimi Arikunto, 2010:239)

Hasil Uji intrumen penelitian ini diinterpretasikan menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.1. Koefisien Interpretasi

No	Tingkat Keandalan	Keterangan
1	0,800-1,000	Sangat Tinggi
2	0,600-0,799	Tinggi
3	0,400-0,599	Cukup
4	0,200-0,399	Rendah
5	0,000-0,199	Sangat Rendah

(Suharsimi Arikunto, 2006:276)

Setelah angka direliabelitas instrument diketahui selanjutnya angka tersebut diinterpretasikan dengan tingkat keandalan koefisien korelasi. Instrumen dikatakan reliabel jika memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari atau sama dengan 0,600 maka instrumen dikatakan reliabel.

Tabel 3.2. Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Item	Keterangan
Kualitas Pelayanan Administrasi	0,941	15	Reliabel
Kualitas Pembelajaran Guru	0,879	15	Reliabel
Kualitas Pelayanan Bengkel	0,830	15	Reliabel

Berdasarkan data diatas dapat dianalisis bahwa a). Kualitas Pelayanan administrasi sekolah memiliki nilai alpha sebesar 0,941 lebih besar dari 0,6 artinya instrumen tersebut reliabel sangat tinggi. b). Kualitas pembelajaran guru memiliki nilai alpha sebesar 0,879 lebih besar dari 0,6 artinya instrumen tersebut reliabel sangat tinggi. c). Kualitas

pelayanan bengkel memiliki nilai alpha sebesar 0,873 lebih besar dari 0,6 artinya instrumen tersebut reliabel sangat tinggi.

## H. Teknik Analisis Data

Penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan Analisis Deskriptif. Analisis Deskriptif adalah analisis yang menggambarkan suatu data yang akan baik sendiri maupun kelompok. Analisis Deskriptif bertujuan untuk membuat gambaran secara sistematis data yang faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Riduwan dan Akdon, 2008 :27). Dalam penelitian ini, Analisis Deskriptif bertujuan untuk mengetahui fakta-fakta tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah, pembelajaran guru dan pelayanan bengkel oleh teknisi dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangible*. Teknik statistik yang dipakai dalam Analisis Deskriptif ini adalah *mean*, median, modus, rentang data, simpangan baku, *varians*. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan SPSS.

Untuk mengidentifikasi penentuan kategori kualitas pelayanan sekolah di SMK Negeri 2 Klaten, maka digunakan penilaian acuan patokan sebagai berikut :

Tabel 3.3. Kecenderungan Pengkategorian

No	Skor	Kategori
1	$X \geq Mi + 1,8 (SDi)$	Sangat Tinggi
2	$Mi + 0,6 (SDi) \leq X < 1,8 (SDi)$	Tinggi
3	$Mi - 0,6 (SDi) \leq X < Mi + 0,6 (SDi)$	Sedang
4	$Mi - 1,8 (SDi) \leq X < Mi - 0,6 (SDi)$	Rendah
5	$X < Mi - 1,8 (SDi)$	Sangat rendah

Sumber: Saifuddin Azwar (2003: 163)

Mean ideal ( $Mi$ ) dan standar deviasi ideal ( $SDi$ ) diperoleh berdasarkan rumus sebagai berikut :

$$\text{Mean ideal} = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$\text{Standar deviasi ideal} = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})$$

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Deskripsi Data

Kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan dilihat dari kualitas pelayanan administrasi sekolah, kualitas pembelajaran guru dan kualitas pelayanan bengkel. Kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan diukur dengan 45 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 45-180. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 84; nilai maksimum=159; rata-rata (*mean*)= 119,42; median= 119; modus sebesar= 118; standar deviasi= 12,49. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.1. Kualitas Pelayanan Sekolah secara keseluruhan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
>144	Sangat Puas	9	3,15%
$\geq 129 < 144$	Puas	59	20,62%
$\geq 114 < 129$	Cukup Puas	122	42,66%
$\geq 99 < 114$	Tidak Puas	84	29,37%
< 99	Sangat Tidak Puas	12	4,20%
Jumlah		286	100.00%

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,15%; puas 20,62%; cukup puas 42,65 %; tidak puas 29,37 % dan sangat tidak puas 4,20%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan. Berikut deskripsi data tiap variabel :

## 1. Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah

Kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan adalah kualitas pelayanan administrasi sekolah dari semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan *tangibles*. Kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 23; nilai maksimum=57; rata-rata (*mean*)= 39,84; median= 40; modus sebesar= 39; standar deviasi= 5,24. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.2. Kualitas Pelayanan Administrasi secara keseluruhan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
≥50,20	Sangat Puas	7	2,45%
≥43,40X<50,20	Puas	54	18,88%
≥36,60X<43,40	Cukup Puas	158	55,24%
≥29,80X<36,60	Tidak Puas	56	19,58%
< 29,80	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
<b>Jumlah</b>		286	100,00%

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 2,45%; puas 18,88%; cukup puas 55,24%; tidak puas 19,58 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan. Berikut deskripsi data kualitas pelayanan administrasi sekolah tiap dimensi.



#### **a. Dimensi Reliabilitas**

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi reliabilitas memuat 4 indikator yaitu kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat, kemampuan melakukan pelayanan sesuai standar pelayanan, kemampuan menggunakan alat bantu dan keahlian menggunakan alat bantu. Menurut Sugiyono dalam Hardiansyah (2009) kisi- kisi instrumen penelitian dibuat sebagaimana tercantum di lampiran 5.

Instrumen penelitian dibuat 3 butir pertanyaan karena hasil proses validasi *expert judgment* dan ujicoba instrumen. Menurut Sugiyono (2009: 177), validasi *expert judgment* minimal menggunakan 3 orang ahli, sehingga validasi instrumen ini menggunakan 3 orang ahli. Pada awalnya instrumen penelitian sub variabel ini terdiri 6 butir pertanyaan. Hasil validasi *expert judgment* menunjukkan bahwa butir pertanyaan diubah menjadi 3 butir yang dapat mengungkap indikator- indikator reliabilitas. Selanjutnya, instrumen diujicobakan pada 30 siswa SMK Negeri 2 Klaten untuk mengetahui reliabilitasnya. Hasil menunjukkan ketiga butir instrumen penelitian pada sub variabel ini dinyatakan reliabel (lampiran 7). Pada sub variabel ini indikator 1 dan 2 berturut- turut dinilai melalui butir pertanyaan 1 dan 2, namun pada indikator 3 dan 4 dinilai melalui butir pertanyaan 3. Pembuatan instrumen pada sub variabel selanjutnya prosesnya sama.

Sub variabel kualitas pelayanan administrasi dimensi reliabilitas ini rentang skornya 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,07; median= 8; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,50. Menurut Saiffudin Azwar (2003: 163), deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagaimana terlihat pada Tabel 4.3. Proses pengkategorian pada sub bab selanjutnya sama.

Tabel 4.3. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Reliabilitas

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	11	3,85%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	114	39,86%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	125	43,71%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	28	9,79%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	8	2,80%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	100,00%

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,85%; puas 39,86%; cukup puas 43,71%; tidak puas 9,79 % dan sangat tidak puas 2,80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam dimensi reliabilitas.

#### **b. Dimensi Daya Tanggap**

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi daya tanggap diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-

4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,75; median= 8; modus sebesar= 7; standar deviasi= 1,58. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.4. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Daya Tanggap

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	13	4,55%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	78	27,27%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	141	49,30%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	46	16,08%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	8	2,80%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 4,55%; puas 27,27%; cukup puas 49,30%; tidak puas 16,08 % dan sangat tidak puas 2,80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam dimensi daya tanggap.

### c. Dimensi Jaminan

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi jaminan diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 4; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,86; median= 9; modus sebesar= 9; standar

deviasi= 1,41. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.5. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Jaminan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,39$	Sangat Puas	32	11,19%
$\geq 8,8 < 10,39$	Puas	170	59,44%
$\geq 7,2 < 8,8$	Cukup Puas	41	14,34%
$\geq 5,61 < 7,2$	Tidak Puas	38	13,29%
$< 5,61$	Sangat Tidak Puas	5	1,75%
<b>Jumlah</b>		286	100.00%

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 11,19%; puas 59,44%; cukup puas 14,34%; tidak puas 13,29 % dan sangat tidak puas 1,75%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam dimensi jaminan.

#### d. Dimensi Empati

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi *empathy* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,27; median= 7; modus sebesar= 7; standar deviasi= 1,48. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.6. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi Empati

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	8	2,80%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	44	15,38%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	158	55,24%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	71	24,83%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	5	1,75%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 2,80%; puas 15,38%; cukup puas 55,24%; tidak puas 24,83 % dan sangat tidak puas 1,75%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam dimensi empati.

#### e. Dimensi *Tangibles*

Kualitas pelayanan administrasi sekolah dimensi *tangibles* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,90; median= 8; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,54. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.7. Kualitas Pelayanan Administrasi dimensi *Tangibles*

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	10	3,50%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	100	34,97%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	125	43,71%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	43	15,03%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	8	2,80%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,50%; puas 34,97%; cukup puas 43,71%; tidak puas 15,03 % dan sangat tidak puas 2,80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan administrasi sekolah dalam dimensi *tangibles*.

## 2. Kualitas Pembelajaran Guru

Kualitas pembelajaran guru secara keseluruhan adalah kualitas pembelajaran guru dari semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan *tangibles*. Kualitas pembelajaran guru secara keseluruhan diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 24; nilai maksimum=56; rata-rata (*mean*)= 39,35; median= 39; modus sebesar= 36; standar deviasi= 5,28. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.8. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi secara keseluruhan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 49,60$	Sangat Puas	12	4,20%
$\geq 43,20 < 49,60$	Puas	40	13,99%
$\geq 36,80 < 43,20$	Cukup Puas	142	49,65%
$\geq 30,40 < 36,80$	Tidak Puas	81	28,32%
$< 30,40$	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 4,20%; puas 13,99%; cukup puas 49,65%; tidak puas 28,32 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru secara keseluruhan.

#### a. Dimensi Reliabilitas

Kualitas pembelajaran guru dimensi reliabilitas diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,79; median= 8; modus sebesar= 8; standar deviasi= 1,41. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.9. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Reliabilitas

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	5	1,75%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	88	30,77%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	144	50,35%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	42	14,69%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	7	2,45%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 1,75%; puas 30,77%; cukup puas 50,35%; tidak puas 14,69 % dan sangat tidak puas 2,45%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi reliabilitas.

#### b. Dimensi Daya Tanggap

Kualitas pembelajaran guru dimensi daya tanggap diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,3; median= 9; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,48. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :



Tabel 4.10. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Daya Tanggap

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	13	4,55%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	144	50,35%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	99	34,62%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	25	8,74%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	5	1,75%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 4,55%; puas 50,35%; cukup puas 34,62%; tidak puas 8,74% % dan sangat tidak puas 1,75%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi daya tanggap.

### c. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Jaminan

Kualitas pembelajaran guru dimensi jaminan diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,60; median= 9; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,25. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.11. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Jaminan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	22	7,64%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	132	45,83%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	121	42,01%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	10	3,47%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	1	0,35%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 7,64%; puas 45,83%; cukup puas 42,01%; tidak puas 3,47% dan sangat tidak puas 0,35%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi jaminan.

#### d. Dimensi Empati

Kualitas pembelajaran guru dimensi empati diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,68; median= 9; modus sebesar= 7; standar deviasi= 1,64. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.12. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi Empati

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	16	5,59%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	71	24,83%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	130	45,45%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	61	21,33%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	8	2,80%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.12 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 5,59%; puas 24,83%; cukup puas 45,45%; tidak puas 21,33% dan sangat tidak puas 2,80%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi empati.

#### e. Dimensi *Tangibles*

Kualitas pembelajaran guru dimensi *tangibles* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 6,95; median= 7; modus sebesar= 6; standar deviasi= 1,73. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.13. Kualitas Pembelajaran Guru Dimensi *Tangibles*

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	10	3,50%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	37	12,94%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	119	41,61%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	103	36,01%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	17	5,94%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.13 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,50%; puas 12,94%, cukup puas 41,61%; tidak puas 36,01 % dan sangat tidak puas 5,94%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pembelajaran guru dilihat dari dimensi *tangibles*.

### 3. Kualitas Pelayanan Bengkel

Kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi secara keseluruhan adalah kualitas pelayanan bengkel dilihat dari semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, reliabilitas, jaminan dan *tangibles*. Kualitas pelayanan bengkel secara keseluruhan diukur dengan 15 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 15-60. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 25; nilai maksimum=55; rata-rata (*mean*)= 40,16; median= 40; modus sebesar= 40; standar deviasi= 5,25. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.14. Kualitas Pelayanan Bengkel secara keseluruhan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 49$	Sangat Puas	18	6,29%
$\geq 43X < 49$	Puas	70	24,48%
$\geq 37X < 43$	Cukup Puas	138	48,25%
$\geq 31X < 37$	Tidak Puas	49	17,13%
$< 31$	Sangat Tidak Puas	11	3,85%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.14 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 6,29%; puas 24,48%; cukup puas 48,25%; tidak puas 17,13 % dan sangat tidak puas 3,85%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi secara keseluruhan.

#### a. Dimensi Reliabilitas

Kualitas pelayanan bengkel dimensi reliabilitas diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,82; median= 9; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,37. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.15. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Reliabilitas

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	28	9,79%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	161	56,29%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	85	29,72%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	10	3,50%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	2	0,70%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel gambar 4.15 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 9,79%; puas 56,29%; cukup puas 29,72%; tidak puas 3,50 % dan sangat tidak puas 0,70%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi dalam dimensi reliabilitas.

#### b. Dimensi Daya Tanggap

Kualitas pelayanan bengkel dimensi daya tanggap diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 7,48; median= 7; modus sebesar= 7; standar deviasi= 1,68. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.16. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Daya Tanggap

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	9	3,15%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	76	26,57%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	117	40,91%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	75	26,22%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	9	3,15%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel gambar 4.16 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,15%; puas 26,57%; cukup puas 40,91%; tidak puas 26,22 % dan sangat tidak puas 3,15%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi dalam dimensi daya tanggap.

#### c. Dimensi Jaminan

Kualitas pelayanan bengkel dimensi jaminan diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 5; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,92; median= 9; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,09. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.17. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Jaminan

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,6$	Sangat Puas	24	8,39%
$\geq 9,2 < 10,6$	Puas	27	9,44%
$\geq 7,8 < 9,2$	Cukup Puas	210	73,43%
$\geq 6,4 < 7,8$	Tidak Puas	16	5,59%
$< 6,4$	Sangat Tidak Puas	9	3,15%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.17 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 8,39%; puas 9,44%; cukup puas 73,43%; tidak puas 5,59 % dan sangat tidak puas 3,15%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi dalam dimensi jaminan.

#### d. Dimensi Empati

Kualitas pelayanan bengkel dimensi empati diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 8,13; median= 8; modus sebesar= 9; standar deviasi= 1,41. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :



Tabel 4.18. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi empati

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	9	3,15%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	117	40,91%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	120	41,96%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	38	13,29%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	2	0,70%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel d 4.18 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 3,15%; puas 40,91%; cukup puas 41,96%; tidak puas 13,29 % dan sangat tidak puas 0,70%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi dalam dimensi empati.

#### e. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi Tangibles

Kualitas pelayanan bengkel dimensi *tangibles* diukur dengan 3 butir pertanyaan dengan rentang skor 1-4, sehingga diperoleh rentang skor ideal antara 3-12. Dari hasil penelitian diperoleh nilai minimum = 3; nilai maksimum=12; rata-rata (*mean*)= 6,78; median= 7; modus sebesar= 6; standar deviasi= 1,58. Deskripsi hasil penelitian tersebut dapat dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4.19. Kualitas Pelayanan Bengkel Dimensi *Tangibles*

Interval	Kategori	Frekuensi	Persentase
$\geq 10,2$	Sangat Puas	7	2,45%
$\geq 8,4 < 10,2$	Puas	30	10,49%
$\geq 6,6 < 8,4$	Cukup Puas	119	41,61%
$\geq 4,8 < 6,6$	Tidak Puas	110	38,46%
$< 4,8$	Sangat Tidak Puas	20	6,99%
<b>Jumlah</b>		<b>286</b>	<b>100,00%</b>

Berdasarkan Tabel 4.19 dapat dilihat bahwa responden yang menyatakan sangat puas sebesar 2,45%; puas 10,49%; cukup puas 41,61%; tidak puas 38,46 % dan sangat tidak puas 6,99%. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi dalam dimensi *tangibles*.

## B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan dengan persentase sebesar 42,66%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sekolah secara keseluruhan sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan bengkel perlu meningkatkan pelayanan pada setiap aspek yaitu kualitas pelayanan administrasi sekolah, kualitas pembelajaran guru dan kualitas pelayanan bengkel. Pada setiap aspek diketahui bahwa pada dimensi empati dan bukti fisik cenderung lebih rendah daripada dimensi lainnya. Hal ini perlu

lebih ditingkatkan lagi agar tingkat kualitas pelayanan sekolah lebih baik. Berikut penulis paparkan pembahasan setiap variabel :

### **1. Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan dengan persentase sebesar 55,24%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu meningkatkan pelayanan pada semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terutama pada dimensi empati karena memiliki skor terendah.

#### **a. Dimensi Reliabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi reliabilitas berada pada kategori cukup puas dengan persentase sebesar 43,71%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi reliabilitas sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu meningkatkan pelayanan terhadap konsumen sesuai dengan standar pelayanan.

#### **b. Dimensi Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi daya tanggap dengan persentase sebesar 49,30%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi daya tanggap sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu meningkatkan pelayanan terhadap konsumen dalam hal memberikan tanggapan terhadap keluhan siswa dan merespon permintaan siswa dengan cepat.

#### **c. Dimensi Jaminan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi jaminan dengan persentase sebesar 59,44%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi jaminan sudah sangat baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu meningkatkan kepercayaan konsumen.

#### **d. Dimensi Empati**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi empati dengan persentase sebesar 55,24%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi empati sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu mengadakan peningkatan dalam melayani konsumen dengan ramah dan sopan santun serta tidak membedakan antar konsumen.

#### **e. Dimensi Bukti Fisik**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan persentase sebesar 43,71%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan administrasi sekolah perlu meningkatkan kenyamanan konsumen seperti menambah atau memperbaiki fasilitas yang ada pada layanan administrasi sekolah.

## **2. Kualitas Pembelajaran Guru**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran guru secara keseluruhan dengan persentase sebesar 49,65%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi sekolah secara keseluruhan sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru perlu meningkatkan pelayanan pada semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terutama pada dimensi bukti fisik karena memiliki skor terendah.

### **a. Dimensi Reliabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi reliabilitas (*reliability*) dengan persentase sebesar 50,35%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran guru pada dimensi reliabilitas (*reliability*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru perlu meningkatkan keterampilan penggunaan alat bantu mengajar seperti LCD dan ketepatan dalam mengajar meskipun sudah baik.

#### **b. Dimensi Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase sebesar 50,35%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran guru pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru perlu meningkatkan rasa tanggap terhadap kesulitan belajar yang dialami oleh siswa karena setiap siswa memiliki kesulitan belajar yang berbeda-beda.

#### **c. Dimensi Jaminan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi jaminan (*assurance*) persentase sebesar 45,83%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran guru pada dimensi jaminan (*assurance*) sudah sangat baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru perlu meningkatkan kepercayaan siswa dalam memahami setiap materi pembelajaran dan informasi yang guru sampaikan.

#### **d. Dimensi Empati**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi empati (*empathy*) dengan persentase sebesar 45,45%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran guru pada dimensi empati (*empathy*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu guru perlu meningkatkan keramahan dalam mengajar dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan pembelajaran terhadap siswa.

#### **e. Dimensi Bukti Fisik**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pembelajaran guru pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan persentase sebesar 41,61%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pembelajaran guru pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu perlu adanya peningkatan kenyamanan siswa dalam melaksanakan kegiatan belajar terutama pada kebersihan dan kerapian ruang kelas dan menyediakan alat bantu mengajar seperti LCD di setiap kelas.



### **3. Kualitas Pelayanan Bengkel**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi secara keseluruhan dengan persentase sebesar 48,25%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi secara keseluruhan sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu layanan bengkel perlu meningkatkan pelayanan pada semua dimensi yaitu dimensi reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terutama pada dimensi bukti fisik karena memiliki skor terendah.

#### **a. Dimensi Reliabilitas**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi reliabilitas (*reliability*) dengan persentase sebesar 56,29%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi dimensi reliabilitas (*reliability*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu ketepatan waktu teknisi dalam memberikan pelayanan dan peningkatan perhatian teknisi terhadap siswa.

#### **b. Dimensi Daya Tanggap**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) dengan persentase sebesar 40,91%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu meningkatkan rasa tanggap teknisi atau pengurus bengkel terhadap permintaan siswa.

#### **c. Dimensi Jaminan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi jaminan (*assurance*) dengan persentase sebesar 73,43%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi dimensi jaminan (*assurance*) sudah sangat baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu meningkatkan kepercayaan siswa terhadap informasi yang disampaikan oleh teknisi dan pengurus bengkel.

#### **d. Dimensi Empati**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi empati (*empathy*) dengan persentase sebesar 41,96%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi dimensi empati (*empathy*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu meningkatkan keramahan dalam melayani siswa pada waktu praktik di bengkel dan tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada setiap siswa.

#### **e. Dimensi Bukti Fisik**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar siswa merasa cukup puas terhadap kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) dengan persentase sebesar 41,61%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bengkel oleh teknisi pada dimensi dimensi bukti fisik (*tangibles*) sudah baik namun masih ada yang belum optimal dan perlu mendapat perhatian yaitu meningkatkan kenyamanan siswa pada waktu praktik dibengkel terutama pada kebersihan dan kerapian bengkel serta perbaikan dan perawatan alat praktik lebih diperhatikan lagi agar alat praktik selalu dalam kondisi baik jika akan digunakan siswa pada waktu praktik.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis deskriptif yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan administrasi sekolah di SMK Negeri 2 Klaten dalam pada kategori cukup puas sebesar 55,24% merupakan persentase yang paling besar.
2. Kualitas pembelajaran guru SMK Negeri 2 Klaten pada kategori cukup puas sebesar 49,65% merupakan persentase yang paling besar.
3. Kualitas pelayanan bengkel di SMK Negeri 2 Klaten pada kategori cukup puas sebesar 48,25% merupakan persentase yang paling besar.

#### **B. Saran**

1. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan perbaikan pada penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001 : 2008 pada umumnya, dan lebih fokus pada kualitas pelayanan dalam dimensi bukti fisik karena terdapat penemuan dalam dimensi bukti fisik tingkat kepuasan responden rendah.
2. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan pembelajaran guru dalam dimensi empati dan bukti fisik karena terdapat temuan dalam dimensi tersebut tingkat kepuasan responden rendah.

3. Pihak SMK Negeri 2 Klaten perlu mengadakan peningkatan mutu terhadap kualitas pelayanan bengkel atau teknisi dalam dimensi daya tanggap dan bukti fisik karena terdapat temuan dalam dimensi tersebut tingkat kepuasan responden rendah.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya membahas tentang kualitas pelayanan administrasi sekolah, kualitas pelayanan pembelajaran guru dan kualitas pelayanan bengkel atau teknisi yang merupakan bagian dari prinsip dari SMM ISO 9001 :2008 yaitu fokus pada pelanggan.
2. Penelitian ini menggunakan angket untuk mendapatkan kualitas pelayanan administrasi sekolah, kualitas pelayanan pembelajaran guru dan kualitas pelayanan bengkel atau teknisi dari responden, sehingga tidak dapat mengontrol jawaban sesuai dengan kenyataan yang ada dan kurang bersungguh-sungguh dalam mengisi angket.

## DAFTAR PUSTAKA

- Detha Rintiansyah Putri Sudiyono (2010). Analisis tingkat kepuasan warga sekolah terhadap penerapan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 dalam hal kualitas pelayanan di SMKN 2 Yogyakarta. *Jurnal FT UNY*. Hlm. 1-14
- Fandy Tjiptono.(2005).*Servis, Quality and Satisfaction*.Yogyakarta:Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono & Anastasia, Diana. (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi Offset
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Nawawi. (1998). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- N. Sumerta, Anggan Suhandana & Aain Marhaeni. Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 di SMK Negeri 3 Sukawati. *Jurnal Administrasi Pendidikan* (Nomor 4 tahun 2013). Hlm. 1-11
- Penny Rahmawati. Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 200 terhadap kinerja organisasi di FISE UNY. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ekonomi*. Hlm. 1-14
- Purwadi (2012). *ISO 9001 : 2008*. Kediri : Media Guru
- Riduwan & Akdon. (2008). Rumus dan Data dalam Analisis Statistika. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Edisi Revisi V. Jakarta: Rineka Cipta

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung. Alfabeta

Sugiyono. (2013). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta

Sugiyono, Apri Nuryanto & Endang Mulyatiningsih. Dampak Penerapan SMM ISO 9001 : 2000 terhadap Kualitas Layanan dan Lulusan FT UNY. Abstrak *Hasil Penelitian* UNY. Yogyakarta : Lembaga Penelitian UNY.

Supranto, J. (2008). *Statistik Teori dan Aplikasi*. Edisi Revisi Tujuh. Jakarta : Erlangga

Tim TAS FT UNY. (2013). *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Skripsi*.

Vincent, Gaspersz (2011). *Total Quality Management*. Rev.ed. Bandung : Vinchristo Publication.

Vincent, Gasperz (2006). *ISO 9001:2000, and Continual Quality Improvement*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Wahana Komputer. (2009). *Pengolahan Data Statistik Dengan SPSS 16*. Jakarta: Salemba Infotek



# LAMPIRAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
**FAKULTAS TEKNIK**



Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281

Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734

Certificate No. QSC 005

website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: [ft@uny.ac.id](mailto:ft@uny.ac.id) ; [teknik@uny.ac.id](mailto:teknik@uny.ac.id)

Nomor : 1861/H34/PL/2014

16 Juni 2014

Lamp. :

Hal : Ijin Penelitian

Yth.

- 1 . Gubernur DIY c.q. Ka. Biro Adm. Pembangunan Setda DIY
- 2 . Gubernur Provinsi Jawa Tengah c.q. Ka. Bappeda Provinsi Jawa Tengah
- 3 . Bupati Kabupaten Klaten c.q. Kepala Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Klaten
- 4 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Provinsi Jawa Tengah
- 5 . Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda , dan Olahraga Kabupaten Klaten
- 6 . Kepala SMK N 2 Klaten

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 Terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Lokasi
1	Adi Kurniawan	10503244004	Pend. Teknik Mesin - S1	SMK N 2 Klaten

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu :

Nama : Dr. Mochamad Bruri Triyono

NIP : 19560216 198603 1 003

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai Juni 2014 s/d Agustus 2014.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan  
U.b. Wakil Dekan I  
  
Dr. Sunaryo Soenarto  
NIP. 19580630 198601 1 001

Tembusan :  
Ketua Jurusan





# PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH

## BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487

Fax : (024) 3549560 E-mail : [bpmd@jatengprov.go.id](mailto:bpmd@jatengprov.go.id) <http://bpmd.jatengprov.go.id>

Semarang - 50131

### REKOMENDASI PENELITIAN

NOMOR : 070/1465/04.2/2014

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tanggal 20 Desember 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
  3. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 67 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Tengah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 27 Tahun 2014.

Memperhatikan : Surat Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor. 074/1570/Kesbang/2014 tanggal 16 Juni 2014 perihal : Rekomendasi Ijin Penelitian.

Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah, memberikan rekomendasi kepada :

1. Nama : ADI KURNIAWAN.
2. Alamat : Puluhan Rt 009/Rw 004 Kel. Puluhan, Kec. Jatinom, Kab. Klaten, Provinsi Jawa Tengah.
3. Pekerjaan : Mahasiswa S1.

Untuk : Melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan rincian sebagai berikut :

- a. Judul Proposal : DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN.
- b. Tempat / Lokasi : SMK N 2 Klaten, Provinsi Jawa Tengah.
- c. Bidang Penelitian : Manajemen.
- d. Waktu Penelitian : Juni – Agustus 2014.
- e. Penanggung Jawab : Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd
- f. Status Penelitian : Baru.
- g. Anggota Peneliti : -
- h. Nama Lembaga : Universitas Negeri Yogyakarta.

Ketentuan yang harus ditaati adalah :

- a. Sebelum melakukan kegiatan terlebih dahulu melaporkan kepada Pejabat setempat /Lembaga swasta yang akan di jadikan obyek lokasi;
- b. Pelaksanaan kegiatan dimaksud tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan pemerintahan;
- c. Setelah pelaksanaan kegiatan dimaksud selesai supaya menyerahkan hasilnya kepada Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah;
- d. Apabila masa berlaku Surat Rekomendasi ini sudah berakhir, sedang pelaksanaan kegiatan belum selesai, perpanjangan waktu harus diajukan kepada instansi pemohon dengan menyertakan hasil penelitian sebelumnya;
- e. Surat rekomendasi ini dapat diubah apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Semarang, 23 Juni 2014

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH







**PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH**  
**BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH**

Alamat : Jl. Mgr. Soegiopranoto No. 1 Telepon : (024) 3547091 – 3547438 – 3541487

Fax : (024) 3549560 E-mail : [bpmd@jatengprov.go.id](mailto:bpmd@jatengprov.go.id) <http://bpmd.jatengprov.go.id>

Semarang - 50131

Nomor : 090/796  
Lampiran : 1 (Satu) Lembar  
Perihal : Rekomendasi Penelitian

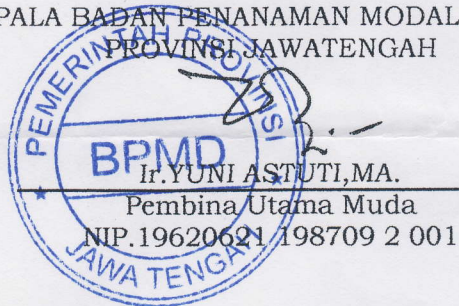
Semarang, 23 Juni 2014

Kepada  
Yth. Bupati Klaten  
u.p. Kepala Kantor Kesbangpol  
Kab. Klaten

Dalam rangka memperlancar pelaksanaan kegiatan penelitian bersama ini terlampir disampaikan Rekomendasi Penelitian Nomor 070/1465/04.2/2014 Tanggal 23 Juni 2014 atas nama ADI KURNIAWAN dengan judul proposal DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001 : 2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK N 2 KLATEN, untuk dapat ditindaklanjuti.

Demikian untuk menjadi maklum dan terimakasih.

KEPALA BADAN PENANAMAN MODAL DAERAH  
PROVINSI JAWA TENGAH



Tembusan :

1. Gubernur Jawa Tengah (sebagai laporan);
2. Kepala Badan Kesbangpol dan Linmas Provinsi Jawa Tengah;
3. Kepala Badan Kesbanglinmas Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta;
4. Kepala BAPPEDA Provinsi Jawa Tengah;
5. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Provinsi Jawa Tengah;
6. Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta;
7. Sdr. ADI KURNIAWAN;
8. Arsip,-





**PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN**  
**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH**  
**(BAPPEDA)**

Jl. Pemuda No. 294 Gedung Pemda II Lt. 2 Telp. (0272)321046 Psw 314-318 Faks 328730  
**KLATEN 57424**

Nomor : 072/714/VI/09  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Ijin Penelitian

Klaten, 24 Juni 2014  
Kepada Yth.  
Ka. SMKN 2 Klaten  
Di-

**KLATEN**

Menunjuk Surat dari Ka. BPMD Prop. Jateng No .070/786 Tgl. 23 Juni 2014 Perihal Permohonan Ijin Penelitian, dengan hormat kami beritahukan bahwa di Wilayah/Instansi Saudara akan dilaksanakan Penelitian oleh :

Nama : Adi Kuriawan  
Alamat : Karangmalang, Yogyakarta  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik UNY  
Penanggungjawab : Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd  
Judul/topik : Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2008 Terhadap Kualitas Pelayanan Di SMKN 2 Klaten  
Jangka Waktu : 3 Bln. (24 Juni s/d 24 September 2014)  
Catatan : Menyerahkan Hasil Penelitian Berupa **Hard Copy** Dan **Soft Copy** Ke Bidang PEPP/ Litbang BAPPEDA Kabupaten Klaten

Besar harapan kami, agar berkenan memberikan bantuan seperlunya.

An. BUPATI KLATEN  
Kepala BAPPEDA Kabupaten Klaten  
Ub. Sekretaris



Hari Budiono, SH  
Pembina Tingkat I  
NIP. 19611008 198812 1 001

Tembusan disampaikan Kepada Yth :

1. Ka. Kantor Kesbangpol Kab. Klaten
2. Ka. Dinas Pendidikan Kab. Klaten
3. Dekan Fak Teknik UNY
4. Yang Bersangkutan
5. Arsip





PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

DINAS PENDIDIKAN

**SMK NEGERI 2 KLATEN**

Alamat : Senden – Ngawen - Klaten. Phone. Telp. ( 0272 ) 3354021, 3354022

Fax. ( 0272 ) 3354021, 3354022 Email : smkn2 klt@ yahoo.com.

Website : [www.smkn2klaten.sch.id](http://www.smkn2klaten.sch.id)



## **SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/ 931 .5/13/2014.

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala SMK Negeri 2 Klaten, di Senden, Kecamatan Ngawen, Kabupaten Klaten menerangkan :

N a m a : ADI KURIAWAN.  
Alamat : Karangmalang, Yogyakarta.  
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik UNY.  
Fakultas Teknik : Universitas Negeri Yogyakarta.  
Penanggung Jawab : Dr. Moch Bruri Triyono, M.Pd.  
Judul /Topik : "DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN  
MUTU ISO 9001-2008 TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN DI SMKN 2 KLATEN".

bahwa berdasarkan : Surat dari Kepala BAPPEDA Kabupaten Klaten Nomor 072/714/V/09 tanggal, 24 Juni 2014 tentang permohonan Ijin Penelitian dan rekomendasi dari Kepala Badan Penanaman Modal Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 070/786 tanggal, 23 Juni 2014

telah melakukan penelitian selama 3 (tiga) bulan mulai 24 Juni s/d 24 September 2014 di SMK Negeri 2 Klaten.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Klaten, 8 Nopember 2014.

Kepala SMK Negeri 2 Klaten



Drs. WARDANI SUGIYANTO, M.Pd..

NIP. 19640311 198910 1 001.

## LAMPIRAN 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

### Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item	Jml
1	Kualitas Pelayanan administrasi	a. <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	1) Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat dalam hal layanan administrasi 2) Kemampuan melakukan pelayanan administrasi sesuai dengan standar pelayanan 3) Kemampuan menggunakan alat bantu layanan administrasi sekolah 4) Keahlian menggunakan alat bantu layanan administrasi sekolah	1, 2, 3*	3
		b. <i>Responsive ness</i> (Daya Tanggap)	1) Merespon setiap siswa yang berkonsultasi 2) Karyawan melakukan pelayanan administrasi sekolah dengan cepat, cermat dan tepat 3) Merespon setiap keluhan siswa dalam hal administrasi sekolah	4, 5, 6	3
		c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1) Karyawan memberikan kepercayaan dan keamanan pembayaran uang sekolah 2) Karyawan selalu tepat waktu dalam melayani siswa	7, 8, 9	3
		d. <i>Emphathy</i> (empati)	1) Mendahulukan kepentingan siswa 2) Melayani siswa dengan ramah, sopan santun dan tidak membedakan	10,11,12	3
		e. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1) Menampilkan bentuk fisik, fasilitas, perlengkapan dan penampilan 2) Memberikan kenyamanan pada siswa	13,14,15	3

## LAMPIRAN 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

2	Kualitas pembelajaran guru	a. <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	1) Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat dalam hal layanan pembelajaran 2) Kemampuan melakukan pelayanan pembelajaran sesuai dengan standar pelayanan 3) Kemampuan menggunakan alat bantu layanan pembelajaran 4) Keahlian menggunakan alat bantu layanan pembelajaran	1, 2*, 3	3
		b. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1) Merespon setiap siswa yang berkonsultasi 2) Guru melakukan pelayanan pembelajaran dengan cepat, cermat dan tepat 3) Merespon setiap keluhan yang dialami siswa dalam hal pembelajaran	4, 5, 6	3
		c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	3) Guru memberikan kepercayaan dan keamanan dalam pembelajaran 4) Guru selalu tepat waktu dalam pembelajaran	7, 8, 9	3
		d. <i>Emphathy</i> (empati)	3) Mendahulukan kepentingan siswa 4) Guru melayani siswa dengan ramah, sopan santun dan tidak membedakan	10,11,12	3
		e. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	3) Menampilkan bentuk fisik, fasilitas, perlengkapan dan penampilan 4) Memberikan kenyamanan pada siswa dalam hal layanan pembelajaran	13*,14, 15	3



## LAMPIRAN 5. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

3	Kualitas Pelayanan bengkel oleh teknisi	a. <i>Reliability</i> (Reliabilitas)	1) Kemampuan melakukan pelayanan dengan cermat dalam hal layanan bengkel atau teknisi 2) Kemampuan melakukan pelayanan bengkel atau teknisi sesuai dengan standar pelayanan 3) Kemampuan menggunakan alat bantu layanan bengkel atau teknisi 4) Keahlian menggunakan alat bantu layanan bengkel atau teknisi	1, 2, 3	3
		b. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	1) Merespon setiap siswa yang berkonsultasi 2) Karyawan melakukan pelayanan bengkel atau teknisi dengan cepat, cermat dan tepat 3) Merespon setiap keluhan yang dialami siswa dalam hal bengkel atau teknisi	4, 5*, 6	3
		c. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1) Karyawan memberikan kepercayaan dan keamanan dalam praktik di bengkel 2) Karyawan selalu tepat waktu dalam melayani siswa	7, 8, 9	3
		d. <i>Emphathy</i> (empati)	1) Mendahulukan kepentingan siswa 2) Melayani siswa dengan ramah, tidak membedakan	10,11,12	3
		e. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	1) Menampilkan bentuk fisik, fasilitas, perlengkapan dan penampilan 2) Memberikan kenyamanan pada siswa dalam hal layanan bengkel	13,14,15	3

(Sugiyono dalam Hardiansyah, 2009: 150)

## LAMPIRAN 6. ANGKET/KUESIONER

### ANGKET/KUESIONER

#### DAMPAK PENERAPAN SISTEM MANAJEMEN MUTU ISO 9001:2008 TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK NEGERI 2 KLATEN

##### **A. Pengantar**

Dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir di Jurusan Pendidikan Teknik Mesin Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta, saya bermaksud mengadakan penelitian terhadap Siswa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi siswa tentang kualitas pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten.

Sesuai hal di atas maka peneliti memohon dengan hormat kesediaan Saudara untuk menjadi responden dan mengisi angket penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Hasil penelitian ini digunakan untuk data penyusunan skripsi, oleh karena itu kerahasiaan responden akan dijaga.

Atas bantuan Saudara, saya ucapkan terimakasih untuk mengisi angket. Mohon maaf bila ada salah kata yang tidak berkenan.

Hormat Saya

Adi Kurniawan

## LAMPIRAN 6. ANGKET/KUESIONER

### B. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

Kelas :

No. Urut :

Tanda Tangan :

### C. Petunjuk Pengisian

Untuk memilih jawaban pernyataan, Saudara cukup memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia dengan cara memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu kolom yang paling sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Keterangan:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

#### Contoh Pengisian

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu (buka,istirahat, dan tutup)		√		

### 1. ANGKET KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Sekolah memberikan pelayanan administrasi dengan cermat				
2	Jam pelayanan dijalankan dengan tepat waktu (buka,istirahat, dan tutup)				
3	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah mengabaikan keluhan siswa				
4	Pegawai Layanan Administrasi selalu tanggap mendengarkan keluhan para siswa				
5	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah dalam melayani dengan tepat berdasarkan permasalahannya				

## LAMPIRAN 6. ANGKET/KUESIONER

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
6	Pegawai Layanan Administrasi sekolah merespon keinginan anda dengan cepat				
7	Pegawai Layanan Administrasi sekolah dapat dipercaya				
8	Uang pembayaran SPP terjamin				
9	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah selalu jujur				
10	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah tidak membedakan terhadap siswa				
11	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah selalu ramah pada siswa				
12	Pegawai Layanan Administrasi Sekolah memberikan pelayanan dengan sopan santun				
13	Loket-loket pelayanan sudah jelas dan memberikan pelayanan sesuai dengan petunjuk				
14	Petunjuk pembayaran pada Layanan Administrasi Sekolah mudah dimengerti				
15	Ruang Administrasi sekolah tertata dengan rapi				

## 2. ANGKET KUALITAS PELAYANAN PEMBELAJARAN

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Proses pembelajaran dimulai dan diakhiri guru dengan tepat waktu				
2	Guru yang mengajar sering meninggalkan kelas tanpa keterangan				
3	Guru terampil dalam menggunakan LCD				
4	Guru selalu tanggap dengan kesulitan belajar siswa				
5	Guru dapat menarik perhatian siswa				
6	Guru memberikan penjelasan pada siswa dengan cermat				
7	Guru bertanggungjawab dalam setiap informasi yang disampaikan				
8	Guru dapat dipercaya dalam menyampaikan materi pembelajaran				
9	Petunjuk yang diberikan guru dapat diterima dengan jelas				
10	Guru selalu mendahulukan kepentingan siswa				
11	Guru ramah dalam menyampaikan materi pembelajaran.				
12	Guru tidak membedakan terhadap siswa				
13	Ruang kelas kotor				
14	Meja dan kursi dapat digunakan dengan layak				
15	Tulisan guru dapat dibaca dari bangku paling belakang				

## LAMPIRAN 6. ANGKET/KUESIONER

### 3. ANGKET KUALITAS PELAYANAN BENGKEL/TEKNISI

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Teknisi selalu datang dan pulang dengan tepat waktu				
2	Teknisi terampil dalam menggunakan alat praktik				
3	Teknisi memperhatikan masalah yang anda hadapi ketika kegiatan praktik di bengkel				
4	Teknisi dengan sabar melayani siswa				
5	Teknisi tidak mendengarkan keluhan siswa				
6	Teknisi merespon keinginan anda dengan cepat				
7	Informasi yang disampaikan teknisi dapat dipercaya				
8	Siswa merasa aman pada saat praktik				
9	Teknisi melayani siswa dengan jujur				
10	Teknisi tidak mendahulukan kepentingan pribadinya				
11	Teknisi melayani siswa dengan ramah				
12	Teknisi tidak membedakan terhadap siswa				
13	Ruang bengkel tertata dengan rapi				
14	Alat praktik selalu dalam keadaan baik ketika digunakan untuk kegiatan praktik				
15	Petunjuk penggunaan alat praktik mudah dipahami				

## LAMPIRAN 7. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

### UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

#### A. KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.941	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	42.2333	48.599	.714	.936
B2	42.3667	51.068	.571	.940
B3	42.6000	47.214	.694	.937
B4	42.7333	46.823	.837	.933
B5	42.3667	47.826	.760	.935
B6	42.7000	46.631	.811	.933
B7	42.2333	51.220	.620	.939
B8	41.9667	51.137	.459	.942
B9	42.1000	50.438	.653	.938
B10	42.1000	49.472	.799	.935
B11	42.9667	45.206	.847	.932
B12	42.7667	45.495	.800	.934
B13	42.2333	50.392	.640	.938
B14	42.5333	45.361	.674	.940
B15	42.6333	47.757	.722	.936

## LAMPIRAN 7. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

### B. KUALITAS PEMBELAJARAN GURU

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.879	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	41.4333	29.220	.795	.858
B2	42.6333	39.551	-.536	.910
B3	41.5667	35.909	-.045	.892
B4	41.3667	30.171	.730	.862
B5	41.5333	30.740	.612	.867
B6	41.3333	29.609	.787	.859
B7	41.2333	31.289	.775	.863
B8	41.1333	31.361	.695	.865
B9	41.3333	32.092	.620	.869
B10	41.7333	31.926	.449	.875
B11	41.1667	32.213	.494	.873
B12	41.4000	29.766	.694	.863
B13	41.6667	27.954	.765	.858
B14	41.6000	30.455	.611	.867
B15	41.4000	31.076	.621	.867

## LAMPIRAN 7. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

### C. KUALITAS PELAYANAN DI BENGKEL

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
B1	37.5000	15.569	.496	.817
B2	37.1000	16.921	.336	.826
B3	37.2333	16.530	.300	.831
B4	37.5667	16.806	.363	.825
B5	37.8000	15.407	.597	.809
B6	37.4000	17.559	.182	.834
B7	37.2000	17.683	.310	.828
B8	37.3000	16.286	.584	.814
B9	37.4000	16.317	.543	.815
B10	38.2667	19.720	-.439	.858
B11	37.7333	15.030	.689	.803
B12	37.6000	14.800	.624	.806
B13	37.8000	14.510	.662	.803
B14	38.0333	15.137	.667	.804
B15	37.8000	15.200	.647	.806



**SURAT PERNYATAAN VALIDASI  
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dr. Wagiran  
NIP : 19750627 200212 1 001  
Jurusan : Pendidikan Teknik Mesin

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian  
☒ Layak digunakan dengan perbaikan  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Maret 2014

Validator,



Dr. Wagiran

NIP. 19750627 200212 1 001

Catatan :

☐ Beri tanda ✓

LAMPIRAN 7 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Adi Kurniawan

NIM : 10503244004

Judul TAS : Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten

No	Variabel	Saran/ Tanggapan
1	Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	ada kesesuaian indikator - proposal instrumen belum operasional juga dari kelima ber-maluk ganda hati-hati membuat pernyataan lihat instrumen - teori - teori revisi instrumen, Sederajat. meny.
2	Kualitas Pelayanan Pembelajaran	
3	Kualitas Pelayanan Bengkel/Teknisi	
	Komentar Umum/ Lain-lain :	cermat. shs-

Yogyakarta, 13 Maret 2013

Validator,



Dr. Wagiran

NIP. 19750627 200212 1 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI  
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widarto, M.Pd  
NIP : 19631230 198812 1 001  
Jurusan : Pendidikan Teknik Mesin

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

- ☐ Layak digunakan untuk penelitian  
☒ Layak digunakan dengan perbaikan  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

12 Juni  
Yogyakarta, 13 Maret 2014

Validator,

Widarto, M.Pd

NIP. 19631230 198812 1 001

Catatan :

☐ Beri tanda ✓



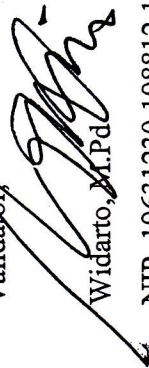
LAMPIRAN 7 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Adi Kurniawan  
NIM : 10503244004  
Judul TAS : Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten

No	Variabel	Saran/ Tanggapan
1	Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	Ada opsi pilihan' Selaya, Sering, Kadang 3 dan Tdk dan ops' 55, 50, 75, 100 Ops' Netral lebih baik dr' kelengkapan daya.
2	Kualitas Pelayanan Pembelajaran	
3	Kualitas Pelayanan Bengkel/Teknisi	
	Komentar Umum/ Lain-lain :	Lihat contoh di dalam lampiran instrumen.

12 Jun  
Yogyakarta, 13 Maret 2014  
Validator,

  
Widarto, M.Pd

NIP. 19631230 198812 1 001

**SURAT PERNYATAAN VALIDASI  
INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syukri Fathudin Ahmad Widodo, M.Pd

NIP : 19750312 200212 1 001

Jurusan : Pendidikan Teknik Mesin

Menyatakan bahwa instrumen penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan :

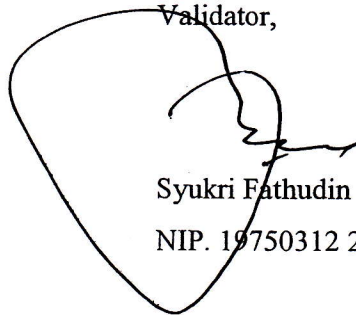
- ☐ Layak digunakan untuk penelitian  
☒ Layak digunakan dengan perbaikan  
☐ Tidak layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan

Dengan saran/perbaikan sebagaimana terlampir.

Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 13 Maret 2014

Validator,



Syukri Fathudin AW, M.Pd

NIP. 19750312 200212 1 001

Catatan :

☐ Beri tanda ✓

LAMPIRAN 7 UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN

Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama Mahasiswa : Adi Kurniawan  
Judul TAS : Dampak Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Negeri 2 Klaten  
NIM : 10503244004

No	Variabel	Saran/ Tanggapan
1	Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	Ok
2	Kualitas Pelayanan Pembelajaran	istilah kegiatan belajar - mengajar sebaiknya diganti proses pembelajaran.
3	Kualitas Pelayanan Bengkel/Teknisi	Ok
	Komentar Umum/ Lain-lain :	- foto tulis dibekali - Ok.

Yogyakarta, 13 Maret 2013

Validator,

Syukri Fathudin AW, M.Pd  
NIP. 19750312 200212 1 001

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI SEKOLAH

NO	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15	$\Sigma$
1	3	3	3	2	2	2	3	4	4	3	1	2	3	1	2	38
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	39
3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	35
4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	39
5	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	3	1	2	39
6	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	40
7	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	40
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	2	44
9	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	48
10	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	41
11	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	34
12	3	2	2	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	2	2	38
13	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	40
14	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	29
15	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	40
16	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
17	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	42
19	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	37
20	4	3	2	4	4	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	41
21	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	2	45
22	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	38
23	2	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	45
24	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	47
25	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	37
26	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	40
27	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	40
28	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	34
29	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	35
30	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
31	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	37
32	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	34
33	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	38
34	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	23
35	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	1	29
36	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	39

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

37	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	37
38	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	45
39	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	34
40	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	36
41	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	41
42	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	37
43	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	42
44	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	4	3	45
45	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	43
46	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	40
47	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	41
48	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	37
49	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	40
50	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	39
51	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
52	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	39
53	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	40
54	3	3	2	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	2	2	37
55	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	34
56	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	35
57	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	38
58	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	34
59	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	38
60	2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	1	2	1	23
61	1	2	1	2	2	2	2	2	1	4	3	2	2	2	1	29
62	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	39
63	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	48
64	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	38
65	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	45
66	2	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3	45
67	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	37
68	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	42
69	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	36
70	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	41
71	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
72	3	3	1	3	3	3	4	4	4	4	1	2	4	1	4	44
73	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	1	2	4	1	1	41
74	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	1	1	27
75	2	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	34



## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

76	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	40
77	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
78	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
79	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
80	3	3	4	3	4	2	1	4	3	3	1	2	1	3	2	39
81	3	3	3	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	27
82	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
83	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	4	33
84	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	1	4	1	1	30
85	2	1	4	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	1	1	28
86	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	40
87	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
88	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
89	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
90	3	3	4	3	4	3	1	4	3	3	1	2	1	3	2	40
91	3	3	3	1	2	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	28
92	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	36
93	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	41
94	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	42
95	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	39
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	39
97	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	34
98	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	35
99	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	47
100	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	37
101	2	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	2	1	36
102	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	43
103	2	2	1	2	3	1	3	4	3	4	1	1	2	3	2	34
104	2	1	1	2	3	1	4	4	3	4	1	1	3	2	1	33
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	47
106	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	42
107	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	35
108	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	37
109	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	3	2	39
110	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	44
111	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	36
112	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	42
113	3	2	2	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	4	41
114	3	2	2	2	3	2	4	4	4	3	2	2	3	3	3	42

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

115	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	39
116	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	40
117	3	3	2	2	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	41
118	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	34
119	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	2	34
120	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	35
121	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	3	3	3	47
122	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	37
123	2	3	2	2	3	1	4	3	3	3	2	2	3	2	1	36
124	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	43
125	2	2	1	2	3	1	3	4	3	4	1	1	2	3	2	34
126	2	1	1	2	3	1	4	4	3	4	1	1	3	2	1	33
127	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	41
128	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
129	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	47
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	42
132	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	2	35
133	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	37
134	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	39
135	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
136	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	40
137	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	36
138	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	2	2	38
139	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	47
140	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	38
141	2	3	2	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	41
142	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	4	3	2	38
143	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	34
144	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	39
145	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	36
146	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	37
147	4	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	35
148	4	3	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	42
149	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	35
150	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	3	2	28
151	2	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	27
152	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	45
153	4	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35

# LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

154	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	38
155	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	35
156	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	37
157	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	38
158	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	38
159	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	37
160	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	33
161	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	38
162	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
163	2	2	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	2	2	2	30
164	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43
165	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43
166	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	40
167	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
168	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
169	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41
170	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	47
171	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	42
173	4	4	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	41
174	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	39
175	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	35
176	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	54
177	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
178	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	52
179	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	39
180	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	1	3	1	2	39
181	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	39
182	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	36
183	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	39
184	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	1	2	36
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	47
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	47
187	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	47
188	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	50
189	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	48
190	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	50
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	47
192	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	52

# LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

193	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	56
194	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	57
195	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	57
196	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	37
197	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	39
198	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	39
199	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	36
200	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	38
201	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	37
202	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	37
203	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	36
204	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	37
205	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	1	36
206	3	3	1	3	3	1	3	2	3	2	1	1	3	2	2	33
207	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	37
208	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	37
209	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	37
210	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	38
211	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	38
212	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	1	47
213	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	34
214	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	2	2	36
215	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	49
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
217	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3	3	3	4	1	1	41
218	3	4	3	4	4	2	4	3	2	4	2	2	3	3	2	45
219	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	49
220	3	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	51
221	3	1	2	2	3	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	33
222	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	36
223	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	40
224	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	44
225	3	2	4	1	2	2	3	4	2	1	2	3	1	2	2	34
226	3	4	2	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	48
227	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	2	33
228	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	41
229	3	3	1	4	3	2	3	1	3	3	2	2	3	2	2	37
230	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	1	2	3	3	2	40
231	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	39

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

232	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	41
233	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	1	2	3	3	2	39
234	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
235	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	2	3	3	3	45
236	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	1	2	3	3	3	47
237	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	45
238	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	2	41
239	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	35
240	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	35
241	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	35
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	43
243	3	4	2	2	3	2	3	4	3	3	1	2	3	3	2	40
244	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	33
245	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	41
246	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3	3	44
247	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	39
248	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	43
249	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	44
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
251	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	50
252	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	40
253	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
254	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
255	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	45
256	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	41
257	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	39
258	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	40
259	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	42
260	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	1	2	3	3	2	42
261	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	41
262	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	40
263	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
264	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	43
265	3	2	2	2	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	43
266	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	42
267	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	46
268	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	44
269	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	39
270	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	45

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

271	4	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	2	4	4	3	45
272	3	3	2	3	2	2	2	3	2	4	3	3	4	3	3	42
273	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46
274	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	2	3	46
275	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	46
276	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	42
277	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	41
278	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
279	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	39
280	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	3	1	2	36
281	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	39
282	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	48
283	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	47
284	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	48
285	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42
286	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41

## VARIABEL KUALITAS PEMBELAJARAN GURU

NO	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15	$\Sigma$
1	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	38
2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	47
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	40
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	44
5	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	39
6	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	40
7	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	39
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	38
9	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	1	2	2	39
10	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	40
11	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	35
12	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	35
13	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	35
14	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	29
15	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	36
16	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	40
17	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	40
18	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	37

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

19	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	40
20	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	41
21	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	42
22	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	36
23	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	46
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	41
25	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	1	1	1	3	28
26	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	40
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	42
28	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	37
29	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	38
30	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	39
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	49
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	41
33	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	39
34	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	36
35	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	38
36	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	38
37	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	41
38	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	1	1	2	41
39	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	36
40	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	35
41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	48
42	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
43	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	39
44	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	38
45	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
46	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	2	2	34
47	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	32
48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	39
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	40
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43
51	3	3	1	3	3	4	4	3	4	2	2	1	2	2	2	39
52	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	37
53	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2	43
54	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	35
55	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	34
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	41
57	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	38

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	40
59	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	35
60	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	34
61	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	36
62	3	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	2	2	2	44
63	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	34
64	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	1	1	1	38
65	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	2	1	1	2	38
66	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	37
67	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	1	2	2	39
68	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	37
69	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	38
70	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
71	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	1	2	1	29
72	4	4	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	27
73	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	33
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	39
75	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	35
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	42
77	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	2	37
78	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	38
79	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	1	2	2	3	1	40
80	3	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	35
81	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	40
82	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	34
83	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	30
84	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	1	1	1	1	24
85	1	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	31
86	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	37
87	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	41
88	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	1	3	3	38
89	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
90	2	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2	3	1	43
91	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	32
92	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	40
93	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	3	3	1	2	3	42
94	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	36
95	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	40
96	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	35



## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

97	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	35
98	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	35
99	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	35
100	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	38
101	2	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	1	3	40
102	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	41
103	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	3	4	1	1	3	33
104	1	2	1	2	4	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	33
105	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	38
106	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	41
107	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	4	2	2	3	43
108	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	37
109	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	39
110	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	1	3	3	3	44
111	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	45
112	4	4	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	1	2	3	40
113	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	36
114	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	38
115	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	34
116	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	37
117	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	36
118	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	36
119	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	36
120	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	3	36
121	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	36
122	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	3	3	2	1	2	40
123	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	41
124	3	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	3	31
125	4	3	1	2	4	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	35
126	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	35
127	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	41
128	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	39
129	2	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	2	3	2	37
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	2	41
131	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	1	2	2	3	40
132	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	37
133	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
134	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	38
135	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	34

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

136	4	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	35
137	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	39
138	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	37
139	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	44
140	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	3	1	4	2	2	43
141	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	1	2	2	37
142	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	37
143	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	36
144	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	36
145	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	38
146	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	43
147	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	34
148	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	30
149	3	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1	27
150	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	35
151	2	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	1	2	2	41
152	2	2	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	31
153	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	4	37
154	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	34
155	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	30
156	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	38
157	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	33
158	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	56
159	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	2	36
160	2	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	33
161	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	35
162	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	27
163	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	33
164	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	39
165	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
166	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	34
167	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	39
168	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	38
169	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	44
170	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	47
171	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
172	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
173	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	48
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	46

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

175	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	41
176	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
177	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
178	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	47
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
180	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	39
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
182	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	42
183	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	42
184	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	37
185	2	1	3	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	3	2	36
186	3	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	46
187	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	37
188	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	54
189	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	52
190	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	53
191	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	53
192	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	4	4	48
193	4	1	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	52
194	4	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	55
195	4	1	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	50
196	2	3	3	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	1	2	36
197	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
198	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
199	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
200	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
201	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
202	2	1	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	36
203	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	34
204	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	34
205	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	34
206	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	34
207	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	35
208	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	36
209	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
210	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
211	2	1	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	34
212	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	2	1	33
213	3	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	41

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

214	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	49
215	2	2	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	2	2	42
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
217	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	47
218	2	2	1	4	3	3	4	2	2	3	1	4	1	3	1	36
219	3	3	1	3	3	3	4	4	3	3	2	2	4	3	4	45
220	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	44
221	1	3	2	2	3	3	1	3	3	3	3	4	2	3	1	37
222	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	39
223	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	40
224	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38
225	1	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	30
226	2	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	2	2	39
227	2	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	33
228	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	36
229	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	2	2	39
230	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	2	46
231	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	41
232	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	39
233	4	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	4	51
234	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
235	2	4	2	2	3	4	3	4	4	4	1	4	1	1	2	41
236	1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	2	3	2	44
237	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	45
238	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	43
239	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	41
240	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	40
241	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	41
242	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
243	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	43
244	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	32
245	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	40
246	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	38
247	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
248	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
249	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	4	48
250	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
251	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	3	52
252	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	43

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

253	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	1	2	4	47
254	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	43
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	44
256	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	35
257	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	42
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
259	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	49
260	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	45
261	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	34
262	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	40
263	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	42
264	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	43
265	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	46
266	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	39
267	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	43
268	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	1	4	3	3	47
269	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	39
270	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	43
271	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	52
272	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	44
273	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
274	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
275	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	43
276	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	4	2	3	3	39
277	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	40
278	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
279	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
280	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
281	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
282	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	40
283	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	49
284	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	36
285	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	38
286	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	43

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

### VARIABEL KUALITAS PELAYANAN BENGKEL

NO	b1	b2	b3	b4	b5	b6	b7	b8	b9	b10	b11	b12	b13	b14	b15	$\Sigma$
1	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	41
2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	45
3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	37
4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	49
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42
6	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	43
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	44
8	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	44
9	3	4	3	3	2	4	3	1	3	3	2	4	1	2	2	40
10	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	38
11	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	40
12	1	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	34
13	3	2	3	2	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	37
14	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
15	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	39
16	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	37
17	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	37
18	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	41
19	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	45
20	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	46
21	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	47
22	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	38
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	44
24	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	2	46
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	4	55
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
31	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	54
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
34	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	40
35	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	42
36	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	38

# LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
38	4	4	4	3	4	3	2	2	3	1	3	2	2	2	2	41
39	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	37
40	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	43
41	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
42	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	37
43	3	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	40
44	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	40
45	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	39
46	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29
47	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	41
48	3	3	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	37
49	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	41
50	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	41
51	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	38
52	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	39
53	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	3	39
54	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	40
55	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	38
56	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	37
57	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	32
58	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	39
59	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	39
60	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	37
61	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	40
62	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	38
63	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	39
64	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	38
65	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	42
66	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	4	2	3	2	2	38
67	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	37
68	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
69	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40
70	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
71	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1	1	1	31
72	1	4	2	3	1	2	3	3	3	4	3	3	1	1	1	35
73	1	3	1	1	1	4	1	1	3	4	1	1	2	1	3	28
74	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	29
75	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

76	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	36
77	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
78	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	40
79	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	40
80	3	3	3	2	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	2	36
81	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	35
82	3	3	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1	1	1	31
83	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	51
84	1	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	30
85	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	29
86	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	40
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	43
88	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	40
89	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
90	3	4	4	2	4	3	4	3	3	3	3	2	1	1	3	43
91	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	36
92	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	41
93	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	36
94	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	35
95	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	41
96	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	38
97	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	38
98	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	38
99	3	4	3	3	2	3	4	3	4	2	2	2	2	2	3	42
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43
101	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	3	51
102	4	3	4	3	4	1	3	3	3	3	4	3	4	4	3	49
103	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	44
104	2	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	1	1	1	1	42
105	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	48
106	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	2	3	46
107	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	31
108	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	31
109	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	41
110	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	46
111	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	39
112	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	42
113	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	36
114	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	36



## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

115	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	39
116	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	37
117	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	38
118	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	40
119	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	39
120	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	38
121	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	39
122	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	40
123	4	4	3	3	1	2	3	3	4	3	3	4	2	2	2	43
124	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3	1	1	2	37
125	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	2	2	42
126	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	33
127	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	36
128	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
129	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
130	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	41
132	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	1	1	1	31
133	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
134	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	38
135	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	41
136	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	44
137	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	1	2	2	33
138	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	37
139	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	41
140	3	3	3	1	2	2	3	3	3	4	3	3	2	2	2	39
141	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	35
142	2	3	3	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	37
143	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	37
144	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
145	2	3	2	2	1	2	3	3	2	4	2	2	1	2	2	33
146	2	3	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	35
147	2	2	3	1	1	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	33
148	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	35
149	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	32
150	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	35
151	1	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	1	31
152	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	37
153	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	29

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

154	2	3	3	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	33
155	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	38
156	3	3	4	1	1	1	4	3	4	2	3	3	2	2	2	38
157	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
158	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	35
159	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	37
160	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	30
161	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	2	2	2	2	28
162	3	3	3	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	25
163	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	30
164	3	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
165	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
166	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
167	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	42
168	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	43
169	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	43
170	3	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	4	3	3	3	44
171	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	41
172	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	43
173	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	38
174	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	44
175	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	36
176	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	4	4	4	4	4	51
177	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
178	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	50
179	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	49
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	42
181	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	38
182	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	38
183	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	40
184	3	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	39
185	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	44
186	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	37
187	3	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	40
188	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	39
189	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
190	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	39
191	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
192	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	37

# LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

193	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	36
194	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	38
195	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	37
196	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	31
197	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	33
198	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
199	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
200	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
201	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	37
202	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	37
203	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	37
204	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
205	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
206	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	39
207	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	34
208	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	35
209	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	35
210	3	3	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	35
211	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	34
212	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	1	38
213	3	4	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	44
214	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	2	3	3	54
215	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	48
216	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	45
217	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	49
218	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	1	2	2	48
219	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	48
220	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	36
221	1	3	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	1	2	3	42
222	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	40
223	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	40
224	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	41
225	1	2	1	2	2	2	3	2	4	2	4	3	2	1	4	35
226	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	46
227	2	4	2	1	1	1	2	2	2	1	1	4	1	1	1	26
228	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
229	2	3	4	2	3	3	4	3	3	3	2	2	1	3	4	42
230	4	4	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	2	2	3	45
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	43

# LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

232	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	42
233	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	45
234	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	42
235	1	3	1	4	4	1	4	4	4	4	2	4	1	1	1	39
236	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	48
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	46
238	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	41
239	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	40
240	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	41
241	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	40
242	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	47
243	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	41
244	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
245	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	38
246	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
247	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	42
248	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
249	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	39
250	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	42
251	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52
252	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	49
253	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	54
254	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	49
255	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	46
256	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	55
257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	48
258	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
259	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	51
260	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	47
261	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	38
262	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
263	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	44
264	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	42
265	3	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	2	2	3	46
266	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	40
267	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	44
268	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	44
269	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	40
270	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	41

## LAMPIRAN 8 DATA PENELITIAN

<b>271</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	47
<b>272</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	43
<b>273</b>	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
<b>274</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	44
<b>275</b>	2	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	46
<b>276</b>	3	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	2	3	46
<b>277</b>	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	49
<b>278</b>	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43
<b>279</b>	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	40
<b>280</b>	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	41
<b>281</b>	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	40
<b>282</b>	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	46
<b>283</b>	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	41
<b>284</b>	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	43
<b>285</b>	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	42
<b>286</b>	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44

## LAMPIRAN 9 ANALISIS DESKRIPTIF

### Kualitas Pelayanan sekolah

#### Statistics

	Administrasi	Guru	Bengkel	Keseluruhan
N Valid	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0
Mean	39.8497	39.3531	40.1154	119.4231
Median	40.0000	39.0000	40.0000	119.0000
Mode	39.00	36.00	40.00	118.00
Std. Deviation	5.24773	5.28000	5.25931	12.49250
Variance	27.539	27.878	27.660	156.062
Minimum	23.00	24.00	25.00	84.00
Maximum	57.00	56.00	55.00	159.00
Sum	11397.00	1.13E4	1.15E4	34155.00

### Kualitas Pelayanan Administrasi

#### Statistics

	Reliability	Responsiveness	Assurance	Empathy	Tangibles
N Valid	286	286	286	286	286
Missing	0	0	0	0	0
Mean	8.0664	7.7517	8.8601	7.2692	7.9021
Median	8.0000	8.0000	9.0000	7.0000	8.0000
Mode	9.00	7.00	9.00	7.00	9.00
Std. Deviation	1.49823	1.58211	1.41223	1.48238	1.53926
Minimum	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00
Maximum	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00

**LAMPIRAN 10. PERHITUNGAN TINGKAT KUALITAS****KUALITAS PELAYANAN TIAP DIMENSI**

<b>Aspek</b>	<b>Indikator</b>	<b>Mean</b>	<b>Skor Maksimum</b>	<b>Tingkat Kualitas</b>	<b>Kategori</b>
Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	Reliabilitas	8,07	12	67,25%	Puas
	Daya Tanggap	7,75	12	64,58%	Puas
	Jaminan	8,86	12	73,83%	Puas
	Empati	7,27	12	60,58%	Puas
	Bukti Fisik	7,9	12	65,83%	Puas
Kualitas Pembelajaran Guru	Reliabilitas	7,9	12	65,83%	Puas
	Daya Tanggap	8,32	12	69,33%	Puas
	Jaminan	8,6	12	71,67%	Puas
	Empati	7,68	12	64,00%	Puas
	Bukti Fisik	6,95	12	57,92%	Puas
Kualitas Pelayanan Bengkel	Reliabilitas	8,82	12	73,50%	Puas
	Daya Tanggap	7,57	12	63,08%	Puas
	Jaminan	8,91	12	74,25%	Puas
	Empati	8,13	12	67,75%	Puas
	Bukti Fisik	6,78	12	56,50%	Puas

## LAMPIRAN 10. PERHITUNGAN TINGKAT KUALITAS

### KUALITAS PELAYANAN TIAP VARIABEL

Aspek	SkorTotal	Skor Maksimum	Tingkat Kualitas	Kategori
Kualitas Pelayanan Administrasi Sekolah	39,85	60	66,41%	Puas
Kualitas Pembelajaran Guru	39,35	60	65,58%	Puas
Kualitas Pelayanan Bengkel	40,12	60	66,87%	Puas
Kualitas Pelayanan Sekolah Secara Keseluruhan	119,42	180	66,34%	Puas



## LAMPIRAN 11 MANUAL MUTU SMK N 2 KLATEN

	<b>SMK Negeri 2 Klaten</b>	No. Dokumen	MM. B
		Revisi ke	3
	<b>MANUAL MUTU</b> <b>PROFIL SEKOLAH</b>	Tgl. berlaku	01-07-2010
		Halaman	140 / 4

Disiapkan	Diperiksa	Disahkan
Tim ISO	QMR	Kepala Sekolah

### **PROFIL SEKOLAH** **SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) NEGERI 2** **KLATEN**

Lokasi : Dukuh Senden, Desa Senden  
Kecamatan Ngawen  
Kabupaten Klaten  
Kode pos 57466

Alamat Surat : SMK Negeri 2 Klaten  
Senden, Ngawen, Klaten 57466

Telepone : (0272) 3100899

Fax : (0272) 3101422, 326077

Email / homepage : [smkn\\_2\\_klaten@yahoo.com](mailto:smkn_2_klaten@yahoo.com) /  
[www.smkn2klaten.sch.id](http://www.smkn2klaten.sch.id)

Kepala Sekolah : Drs. Muhamad Soleh

#### **1. Lembaga**

- Nama Lembaga : Sekolah Menengah  
Kejuruan Negeri 2  
Klaten
- Nomor Statistik Sekolah (NSS)  
(NIS) : 32103320300 / 320010
- Penyelenggara : Pemerintah Kabupaten  
Klaten
- SK terakhir status sekolah : Negeri / Terakreditasi A  
Nomor SK 018/BAS  
PROP/TU/I/006/28-01-  
2006

## LAMPIRAN 11 MANUAL MUTU SMK N 2 KLATEN

	<b>SMK Negeri 2 Klaten</b>	No. Dokumen	MM. B
		Revisi ke	3
	<b>MANUAL MUTU</b> <b>PROFIL SEKOLAH</b>	Tgl. berlaku	01-07-2010
		Halaman	141 / 4

- e. Lembaga Kena Pajak (PKP) : SMK Negeri 2 Klaten
- f. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) : 00.004.313.3.525.000
- g. Bank : BPD

2. Yang berwenang dalam kegiatan pembelajaran dan proses manajemen sekolah adalah Wakil Manajemen Mutu (WMM) yang diberi kewenangan oleh Kepala Sekolah untuk memastikan proses yang diperlukan untuk SMM yang ditetapkan, diterapkan dan dipelihara pada SMK N 2 Klaten adalah Drs. Sri Purwono dan juga sebagai WKS 1.

### 3. Bidang Kegiatan / Usaha

Jasa Pendidikan Kejuruan setingkat Pendidikan Menengah dengan lama pendidikan 4 (empat) tahun.

### 4. Tujuan Pendidikan

- a. Mengembangkan organisasi sekolah yang tersistem untuk menjadi lembaga diklat yang bermutu dan profesional serta selalu mengupayakan peningkatan kualitas SDM dan etos kerja sesuai perkembangan IPTEK.
- b. Menyiapkan tamatan yang memiliki iman dan taqwa, berkepribadian unggul dan mampu mengembangkan diri dengan penyelenggaraan diklat bertaraf nasional.
- c. Menghasilkan tamatan yang kompeten, profesional dan mampu mandiri untuk memenuhi kebutuhan pasar kerja baik tingkat lokal, nasional maupun internasional.
- d. Menjadi salah satu sumber informasi IPTEK bagi industri-industri lokal, khususnya industri kecil dan menengah.
- e. Mengembangkan kemitraan dan kerjasama yang saling menguntungkan dengan institusi pasangan dan masyarakat dalam bisnis dan unit produksi.

### 5. VISI Sekolah

Menjadi SMK bertaraf internasional dengan menghasilkan tamatan yang profesional, berbudi pekerti luhur dan mampu bersaing di era global.

### 6. MISI Sekolah

- a. Mengembangkan institusi dengan menerapkan sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008.

## LAMPIRAN 11 MANUAL MUTU SMK N 2 KLATEN

	<b>SMK Negeri 2 Klaten</b>	No. Dokumen	MM. B
		Revisi ke	3
	<b>MANUAL MUTU</b> <b>PROFIL SEKOLAH</b>	Tgl. berlaku	01-07-2010
		Halaman	142 / 4

- b. Mengembangkan kurikulum nasional bersama pengguna tamatan serta memvalidasi sesuai tuntutan pasar kerja dan perkembangan IPTEK.
- c. Melaksanakan diklat dengan pendekatan *Competency Based Training* dan *Production Based Training* untuk memberi peluang tamatan berwirausaha atau bekerja di industri.
- d. Mengembangkan fasilitas yang memadai untuk menunjang praktik dasar dan lanjut sesuai dengan tuntutan industri.
- e. Mengembangkan SDM yang bertumpu pada profesionalisme, kompeten dan bertanggung jawab.
- f. Meningkatkan kerjasama dengan pengguna tamatan untuk menambah jumlah penyerapan tamatan.

### 7. Tenaga pendidik

Sekolah mempunyai Tenaga pendidik dari lulusan Diploma (D3) Sarjana (S1) dan Pasca Sarjana (S2). Tenaga pendidik berkesempatan untuk pendidikan dan pelatihan baik di dalam maupun luar negeri.

### 8. Program pendidikan Sekolah menyelenggarakan pendidikan

- a. Kurikulum Spektrum 2008 untuk kelas I, II, III dan IV program keahlian
  - 1) Tek. Konstruksi Batu dan Beton
  - 2) Tek. Gambar Bangunan
  - 3) Tek. Audio Video
  - 4) Tek. Komputer Jaringan
  - 5) Tek. Instalasi Tenaga Listrik
  - 6) Tek. Pemesinan
  - 7) Tek. Pengecoran
  - 8) Tek. Kendaraan Ringan
- b. Sekolah melaksanakan kurikulum dengan pendekatan :
  - 1) BBC (*Broad Based Curriculum*)
  - 2) CBT (*Competency Based Training*)
  - 3) PBT (*Product Based Training*)
  - 4) *Mastery Learning*

### 9. Fasilitas Pendidikan Sekolah terletak di area pedesaan yang jauh dari keramaian kota sehingga sangat kondusif untuk KBM. Untuk menunjang KBM sekolah mempunyai fasilitas antara lain :

- a. Ruang Teori
- b. Bengkel Bangunan kayu dan beton

## LAMPIRAN 11 MANUAL MUTU SMK N 2 KLATEN

	<b>SMK Negeri 2 Klaten</b>	No. Dokumen	MM. B
		Revisi ke	3
	<b>MANUAL MUTU</b> <b>PROFIL SEKOLAH</b>	Tgl. berlaku	01-07-2010
		Halaman	143 / 4

- c. Bengkel elektronika
- d. Bengkel listrik
- e. Bengkel mesin
- f. Bengkel pengecoran logam
- g. Bengkel otomotif
- h. Perpustakaan
- i. Lab.bahasa
- j. Lab. Information Communication Technology (ICT)
- k. Ruang Audio Video Aid (AVA)
- l. Lapangan Olah raga
- m. Ruang Aula
- n. Ruang Bimbingan Konseling
- o. Ruang Bursa Kerja Khusus
- p. Ruang Gambar

### 10. Kerjasama Sekolah

Sekolah bekerjasama dengan beberapa industri besar di Kab. Klaten maupun luar Kab. Klaten bahkan luar negeri yang mencapai  $\pm 60$  perusahaan.

## LAMPIRAN 12 DOKUMENTASI



Gambar 1. Foto Kegiatan Mengisi Angket



Gambar 2. Foto Kegiatan Mengisi Angket



Gambar 3. Foto Kegiatan Mengisi Angket

## LAMPIRAN 12 DOKUMENTASI



Gambar 4. Foto Kegiatan Mengisi Angket



Gambar 5. Foto Kegiatan Mengisi Angket



Gambar 6. Foto Kegiatan Mengisi Angket